السلسلة العلمية لفلسفة الرعاية الاجتماعية (٣)

المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية

بالتطبيق على المجتمع السعودي

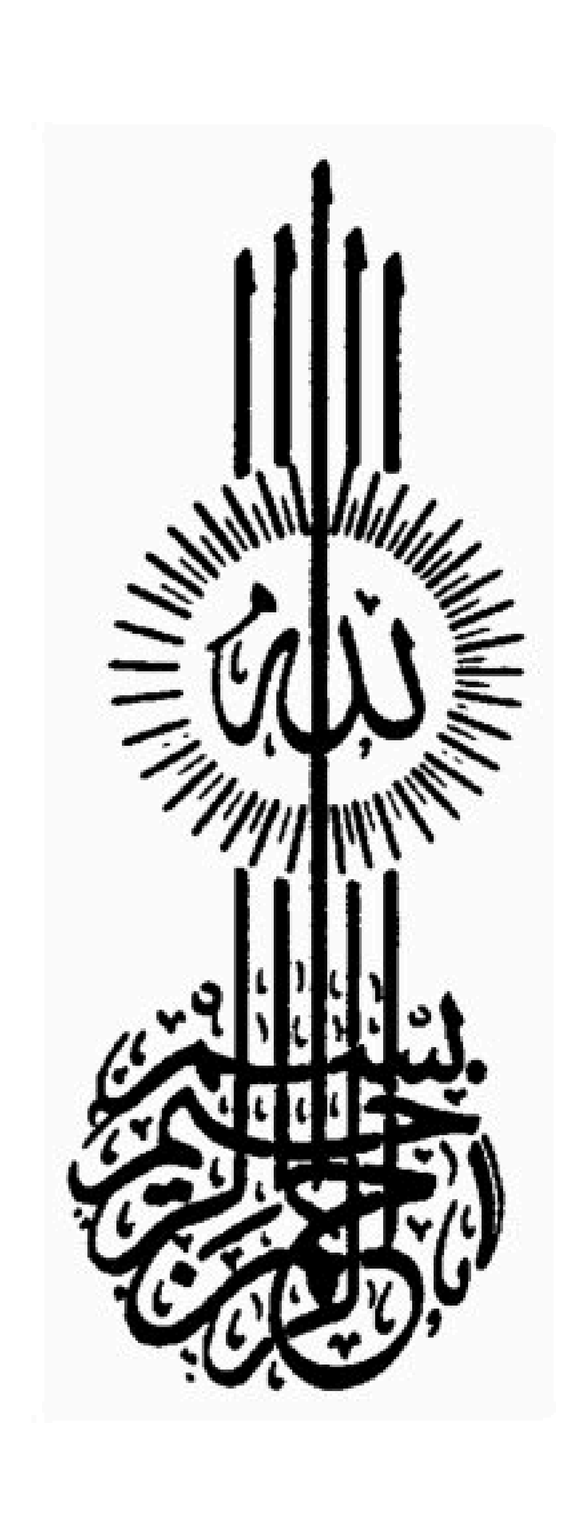
تأليف

د. سعد بن مسفر القعيب



جامعة الملك سعود

النشر العلمي و المطابع



السلسلة العلمية لفلسفة الرعاية الاجتماعية (٣)

المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية

بالتطبيق على المجتمع السعودي

تأليف

الدكتور/ سعد بن مسفر القعيب

أستاذ الخدمة الاجتماعية

جامعة الملك سعود - كلية الآداب

قسم الدراسات الاجتماعية



النشر العلمي والمطابع - جامعة الملك سعود

ص.ب ٦٨٩٥٣ - الرياض ١١٥٣٧ - المملكة العربية السعودية

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

القعيب، سعد بن مسفر

المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية بالتطبيق على المجتمع السعودي./ سعد بن مسفر القعيب. - الرياض، ١٤٣٠هـ

٣٠٠ ص ؛ ١٧سم × ٢٤ سم

ردمك: ٨-٥٦٣- ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨.

١- الخدمة الاجتماعية – تنظيم وإدارة   أ- العنوان

ديوي ٦٥٨،٠٤٨   ١٤٣٠/٧١٤٧

رقم الإيداع: ١٤٣٠/٧١٤٧

ردمك: ٨-٥٦٣ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨

حكمت هذا الكتاب لجنة متخصصة شكلها المجلس العلمي بالجامعة، وقد وافق المجلس العلمي على نشره، بعد اطلاعه على تقارير المحكمين في اجتماعه الثالث والعشرون للعام الدراسي ١٤٢٩/١٤٣٠هـ المعقود بتاريخ ٢٢/٧/١٤٣٠هـ الموافق ١٥/٧/٢٠٠٩م.



النشر العلمي والمطابع ١٤٣١هـ

المقدمة

الحمد لله على إنعامه والشكر له على توفيقه وامتنانه والصلاة والسلام على سيد الورى وعلى آله وصحابته وإخوانه، وبعد:

فهذا الكتاب الذي بين أيدينا "المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية بالتطبيق على المجتمع السعودي" يمثل الحلقة الثالثة من السلسلة العلمية لفلسفة الرعاية الاجتماعية.

حيث إن هذه السلسلة تقتضي الإحاطة بثلاث حلقات رئيسية مترابطة في مادتها العلمية ومتكاملة في محتواها حول ثلاثة محاور جوهرية:

١ - سياسة الرعاية الاجتماعية والتكنيكات المهنية لتحقيق أهدافها: الأطر النظرية وواقع الممارسة.

٢ - التنمية الاجتماعية للإنسان السعودي في إطار سياسة الرعاية الاجتماعية على المستوى الوطني: التوجيه العلمي والأساليب المهنية.

٣ - المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية بالتطبيق على المجتمع العربي السعودي.

ومن خلال هذه المحاور الثلاثة سنكون قادرين بإذن الله على الإجابة على التساؤل التالي:

ما هي مقومات سياسة الرعاية الاجتماعية على المستوى الوطني؟ حيث سيتم

تحديدها من خلال المحاور الثلاثة سالفة الذكر، إذ يقوم الكتاب الأول بتحديد الأسس الهامة لرسم سياستها والتكنيكات المهنية لتحقيق أهدافها من خلال تحديد الأطر النظرية للرعاية الاجتماعية ومن ثم استطلاع مستوى تفعيل الممارسة المهنية، والكتاب الثاني يقوم بتحديد الإطار النظري والآليات الممكنة لتنمية الإنسان السعودي في إطار سياسة الرعاية الاجتماعية على المستوى الوطني، أما الكتاب الثالث والذي نحن بصدده فإنه يحاول تحديد المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية.

وذلك من خلال تأصيل آلية الإدارة الإسلامية للرعاية الاجتماعية وتحديد نطاقها عالمياً، ثم استقراء نموذج الإدارة الحديثة في ضوء سياسة الرعاية الاجتماعية. ومن هذا التوصيف العام لآلية الإدارة ذهب المؤلف إلى تفحص تركيبها، حيث يحدد المفاهيم والمبادئ التي اعتمدت برمجة الإدارة عليها ولكن في ظل توجيه قيم الرعاية الاجتماعية، وبهذا المستوى من الفهم يمكن تحديد الإطار العام للإدارة التي تسعى لتحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية، وهى بذلك تعد بحق الوسيلة المفوضة مهنياً لتنسيق وتفعيل كافة أنشطة مجالات الرعاية الاجتماعية لتحقيق العناية الموجهة إلى كل الناس، وهو الهدف العام الذي تشترك في تحقيقه القطاعات والأنشطة الإنسانية لتفعيل الرعاية الشاملة لكل عناصر المجتمع من خلال أساليب مهنية (علاجية ووقائية وإنمائية وإنشائية) وعمليات تكتيكية (الدراسة - التشخيص - العلاج - المتابعة) مصطبغة بأخلاقيات وقيم علمية للممارسة المهنية التي تتمثل في مبادئها المتعددة وفي مقدمتها مبدأ التقبل، ومبدأ السرية، ومبدأ حق تقرير المصير، ومبدأ العلاقة المهنية التي تظهر كنتيجة حتمية لتحقيق ممارسة كافة المبادئ الأخلاقية.

ولكي يربط المؤلف هذا الكتاب بالمجتمع السعودي قام بالإشارة إلى الأجهزة

التي تقوم بعمليات التخطيط والتنظيم لبرامج الرعاية الاجتماعية الوطنية بشكل نظري، لكنه يحتاج إلى أن يتحقق واقعياً، لذا قام المؤلف بتحديد القطاعات الإدارية الخدمية ومستوى تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية التي تدور حولها أساليب الممارسة المهنية لإدارة برامج الرعاية الاجتماعية والمتمثلة في (أهداف وقائية - أهداف علاجية - أهداف إنشائية - أهداف إنمائية) وذلك في إطار النسق العام للرعاية الاجتماعية، وهذا الموضوع تطلب القيام بتصميم استبانه غير مقننة لقياس مدى تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية الكبرى من قبل أجهزة القطاعين العام والخاص على المستويات الإدارية، والتربوية والاقتصادية والاجتماعية، وقد تم تعبئة هذه الاستبانات من قبل المسئولين في هذه الأجهزة مباشرة، ثم قام المؤلف كباحث علمي برصد التوجه العام لهذه الإجابات لتحديد المستوى الفعلي لهذه الأهداف.

أما الكتاب الثاني فهو يمثل الحلقة البينية في هذه السلسلة وثاني محاور السلسلة العلمية لفلسفة الرعاية الاجتماعية الذي يمكن أن يضفي على فلسفة الرعاية الاجتماعية ثوبها القشيب، حيث سيوضح أن التنمية المادية والبشرية هي الحلي التي تكسو عنق الرعاية الاجتماعية، لتظهر نظارتها وعبق نسيمها حينما تقبل الإنسان ليسكن فؤادها ويمتلك مشاعرها، إذ أنه هدفها الوحيد وسر وجودها، فالرعاية الاجتماعية تبنى الإنسان وتحفظ له كيانه ليصبح عنصراً فاعلاً في عمارة هذا الكون بما يرضى الله سبحانه وتعالى خالق هذا الوجود ومقدر الأرزاق فيه.

ويتمحور الكتاب الثالث الذي بين أيدينا (المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية بالتطبيق على المجتمع السعودي) حول مرتكزين رئيسين، المرتكز الأول يتضمن التوجيه العلمي لإدارة الرعاية الاجتماعية، ويتجلى ذلك من خلال مضامين الفصول التالية: الأول والثاني والثالث والرابع والخامس، وهي تمثل

المعطيات العلمية للإدارة في ضوء سياسة الرعاية الاجتماعية.

أما المرتكز الثاني لهذا الكتاب فهو تكامل إدارة الرعاية الاجتماعية بالمجتمع العربي السعودي ويمثل الواقع التطبيقي لماهية الإدارة في إطار سياسة الرعاية الاجتماعية، وتظهر سمات هذا المرتكز من خلال محتويات الفصول: السادس والسابع، حيث تم الاستطلاع من خلال البحث الميداني وبواسطة الاستبانة غير المقننة التي طبقت في الأجهزة الخدمية للقطاع العام والخاص وعلى المستويات الإدارية والتربوية والاقتصادية والاجتماعية. وبهذا تم تحديد المستوى الذي وصل إليه أداء هذه الأجهزة حول تحقيق الاهتمام بالحاجات الاجتماعية والتي تعد بحق غاية أساسية للرعاية الاجتماعية، وذلك على ضوء الإطار العام لإدارة الرعاية الاجتماعية الذي تم توصيفه في الفصل الخامس وقد كانت النتائج مكاناً للتفاؤل والطمأنينة على مستقبل هذه الأمة العريقة والتي حدد القرآن الكريم منهج حياتها في قوله تعالى: ﴿ وَقُلِ ٱعْمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ ﴾ (التوبة: ١٠٥)، وقوله: ﴿ كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴾ (المدثر: ٣٨)، وصفها رسول الهدى، صلى الله عليه وسلم، بقوله **"إن مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالحمى والسهر "**.

واحتوى هذا الكتاب في جملته على بابين وسبعة فصول وهي بمثابة القوائم التي يشخص عليها هذا الكتاب، حيث يمثل الباب الأول الأطراف الأمامية التي تساعد على تهيئة الممارسة، أما الباب الثاني فهو يمثل الأطراف الخلفية التي تعتمد عليها عملية الممارسة في الدفع، وبذلك يتم الاتساق بين المعطيات العلمية والمهنية لإدارة الرعاية الاجتماعية.

وتأتي فصول الكتاب متسقة، حيث تمثل التدرج الذهني المقبول منطقياً كما يلي:

الفصل الأول: المنطلق الديني للرعاية الاجتماعية.

الفصل الثاني: إدارة الرعاية الاجتماعية المعاصرة.

الفصل الثالث: أسس الإدارة الحديثة وسياسة الرعاية الاجتماعية.

الفصل الرابع: مبادئ الإدارة وقيم الرعاية الاجتماعية.

الفصل الخامس: أطر الممارسة لإدارة الرعاية الاجتماعية.

الفصل السادس: الرعاية الاجتماعية على مستوى القطاع العام.

الفصل السابع: الرعاية الاجتماعية على مستوى القطاع الخاص.

وختاماً أشكر الله وحده على عونه وسداده ونصره لي على الظروف الصعبة التي مررت بها، والتي كادت أن تحبط هذه الجهود المتواصلة في سبيل العلم، وأسأله جل جلاله أن يحسن نياتنا وخواتيم أعمالنا وهو حسبنا فنعم المولى ونعم النصير.

المؤلف

المحتويات

الباب الثاني

تكامل إدارة الرعاية الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي

الباب الأول

التوجيه العلمي لإدارة الرعاية الاجتماعية

- المنطلق الديني للرعاية الاجتماعية
- إدارة الرعاية الاجتماعية المعاصرة
- أسس الإدارة الحديثة وسياسة الرعاية الاجتماعية
- مبادئ الإدارة وقيم الرعاية الاجتماعية
- أطر الممارسة لإدارة الرعاية الاجتماعية

الفصل الأول

المنطلق الديني للرعاية الاجتماعية

مقدمة

إن الإسلام في باطنه وظاهره دين اجتماعي بكل ما يحمل هذا المعنى من مقومات، ذلك: لأن الدين الإسلامي هو الدعامة الأولى في تنظيم المجتمع الإسلامي، لما اشتمل عليه من مبادئ تحدد مستوى المعاملات بين الناس ومن نظم تحمي هذه المبادئ وتجعلها واقعية وليست مجرد توصيات أو توجيهات. فهي تنظيمات محكمة أثبت الرجوع إليها في كل العصور أنها تطابق الحياة الاجتماعية وتدفع عجلة التقدم والحضارة لأنها قائمة على أسس من المبادئ الإنسانية السامية التي يعجز البشر عن ابتداع مثلها وذلك للأسباب التالية:

- إنها تعالج المشكلات علاجاً قائماً على الناحيتين الروحية والمادية.
- إنها تعالج حاجات الفرد.
- إنها تعالج حاجات الجماعة.
- إنها تنظم علاقات المجتمعات بعضها ببعض وتقودها إلى طريق السعادة.

ولقد سلك الإسلام للوصول إلى هذه الغاية النبيلة مسلكاً يختلف في وسائله عما سبقه من الأديان، فهو لم ينظر إلى التقصير في مستوى الرعاية الاجتماعية على أنها مشكلة قائمة بذاتها بل هي كل متشابك تدخل فيها مكونات كثيرة ومن ثم فإن

توفيرها ووضع الأسس لعلاج أي مشكلة إنما يكون بدراسة هذا الكل في مفرداته.

إن علاقة الإسلام بالرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية التي تعتبر وليدة حديثة للعلوم الإنسانية، قد حددها الإسلام منذ أكثر من أربعة عشر قرناً (عثمان وآخرون، ١٩٩٤م: ٣-٣١).

حيث اهتم الإسلام بفئات المعاقين وقدم لهم كل الاهتمام والرعاية لأنها فئات غير قادرة على مواجهة مصاعب الحياة، وقام الإسلام بمعاملتهم معاملة خاصة في بعض الحالات، وفي الإسلام لا جهاد على الأعمى لأن الجهاد يسقط بالصبا والأنوثة والمرض والعمر والفقر، قال تعالى: ﴿ لَّيْسَ عَلَى ٱلْأَعْمَىٰ حَرَجٌ وَلَا عَلَى ٱلْأَعْرَجِ حَرَجٌ وَلَا عَلَى ٱلْمَرِيضِ حَرَجٌ ﴾ (النور: ٦١) (عجوبة وآخرون، ١٩٩٦م: ١١٣).

ومن مظاهر الرعاية الاجتماعية التي قدمها الإسلام لهؤلاء المعاقين إعطائهم بعض الحقوق التي ميزتهم عن غيرهم، وهذا يعنى أن لابد من المعاملة الحسنة لهؤلاء الفئة أو فئة المستضعفين من أفراد المجتمع وهذا ما أوصانا به ديننا الحنيف وما تقوم عليه الرعاية الاجتماعية في عصرنا الحاضر وهو مساعدة المحتاجين للتكيف مع المجتمع الذي يعيشون فيه.

وفي ظل التعاليم السامية للإسلام نشأت أول دولة إسلامية في المدينة منذ أربعة عشر قرناً تقوم على طاعة الله ورسوله الكريم، وتحتكم إلى الشورى، وتأخذ بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وتتمسك بالأخوة والعدل والحرية، وصار الإسلام في المجتمع نسقاً عضوياً، إذا اشتكى منه جزء تأثرت باقي أجزائه بالخلل والاضطراب، ومن ثم فإن حقوق الرعاية الاجتماعية لا تمثل نظاماً علاجياً بل هي تعبيراً عن إعادة توزيع الدخل لتدعيم حق الفرد في الحياة (حسن، د. ت: ١٠٥).

مبادئ الرعاية الاجتماعية في الدين الإسلامي

١ – الوحدة في سبيل السلام العالمي

نادى الإسلام بالمؤاخاة بين جميع الشعوب وحث على السلام بينها، وتظهر دعوته إلى التعايش السلمي كما في قوله تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ ﴾ (الحجرات:١٣).

كما دعا الإسلام إلى إقامة العلاقات الطيبة مع الناس أجمعين مهما كانت دياناتهم وحث على مساعدتهم والبر بهم فقال تعالى: ﴿ لَّا يَنۡهَىٰكُمُ ٱللَّهُ عَنِ ٱلَّذِينَ لَمۡ يُقَٰتِلُوكُمۡ فِي ٱلدِّينِ وَلَمۡ يُخۡرِجُوكُم مِّن دِيَٰرِكُمۡ أَن تَبَرُّوهُمۡ وَتُقۡسِطُوٓاْ إِلَيۡهِمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُقۡسِطِينَ ﴾ (الممتحنة:٨).

فهذه دعوة إلى معاونة الدول الأخرى والمساهمة في رفاهيتها ما داموا لم يعتدوا على الإسلام، كما دعا الإسلام إلى وحدة الهدف الذي يجمع المسلمين جميعاً، فالقبلة واحدة في الصلاة ومواقيتها ولغتها واحدة والصفوف المنظمة لها متشابهة وتوحيد وقت الحج والأشهر الحرم أعمال للمسلمين موحدة.

وقد اهتم الإسلام بوحدة التوجيه للمسلمين في تعاليمه التي تهدف إلى حماية العقل مما يبعده عن طبيعته التي فطره الله عليها، وكذلك التي تؤثر في توازن الفرد مع الظروف ما قل منها وما كثر على حد سواء (عثمان،١٩٩٤م: ٣١-٣٢).

٢ – الشورى

إن الشورى في الإسلام مبدأ أساسي في علاقة الحاكم بالشعب وعلاقة الأفراد ببعضهم وهو ما نسميه اليوم بالنظام الديمقراطي، وقد قال تعالى: ﴿ وَٱلَّذِينَ ٱسۡتَجَابُواْ لِرَبِّهِمۡ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمۡرُهُمۡ شُورَىٰ بَيۡنَهُمۡ وَمِمَّا رَزَقۡنَٰهُمۡ يُنفِقُونَ ﴾ (الشورى: ٣٨)، كما قال تعالى: ﴿ فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ

وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي ٱلْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ (آل عمران: ١٥٩). والشورى ليست في نظر الإسلام نظام للحكم فحسب بل هي نهج في الحياة إذ يحمل كل فرد في المجتمع مسؤولية اجتماعية في إصلاح مجتمعه والمساهمة في رقيه.

والديمقراطية في الإسلام واضحة في حقوق الأفراد والجماعات وفي علاقة الأبناء بالآباء والزوجات بالأزواج والبائع بالمشترى والحاكم بالمحكوم، وما دامت الحرية أصبحت رمزاً لحياة المجتمع الإسلامي فإنه لن يكون من الصعب على هذا المجتمع أن يصل إلى أعلى درجات الرعاية الاجتماعية، ذلك لأنه يحترم حريته الفردية ويحافظ الفرد فيه على حرية مجتمعه وهو الهدف السامي لسياسة الشورى ونظمها الفاعلة. (عثمان، ١٩٩٤م: ٣٢-٣٣)

٣ - المساواة والعدالة الاجتماعية

تقاس حضارة الشعوب على أساس المساواة والعدالة الاجتماعية بين أفرادها وأنه لا فضل بين فرد وآخر إلا بما يقدمه لمجتمعه من الأعمال الصالحة (الابتكار أو الإبداع) فالرعاية الاجتماعية تعتمد على المساواة بين الأفراد في الأحكام العامة وتحديد المسؤوليات الاجتماعية للأفراد دون تمييز، والإسلام يعبر عن هذه المساواة بقوله تعالى: ﴿ إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾ (الحجرات: ١٠)، ويقول تعالى: ﴿ يَـٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَـٰكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَـٰكُمْ شُعُوبًا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓا۟ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ ٱللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴾ (الحجرات: ١٣).

من هذه الآيات الكريمة يتبين حرص الإسلام على أن يؤكد في وضوح المساواة التامة بين جميع البشر في المستويات والحقوق العامة وأن التفضيل لا يكون إلا

بالأعمال، فيثاب الإنسان على عمله بقدر ما يحافظ به على حقوق غيره وبقدر ما يبذل في المسؤولية الملقاة على عاتقه.

(وحتى تكون هذه المساواة واضحة في الحياة العامة فقد تمثلت في صلاة الجماعة عامة إذ لا يتقدم الصفوف إلا إمام الصلاة وهو في الأصل تختاره جماعة المصلين من بينهم ويكون أفضلهم علماً أو أكبرهم سناً). (عثمان، ١٩٩٤م: ٣٤).

٤ - التعاون

خلق الإنسان ضعيفاً لا يقدر على شئ إلا إذا تحقق لـه التعاون مع غيره، والحياة الاجتماعية لم تنشأ إلا بتعاون الأفراد مع بعضهم البعض كي يخدموا مصالحهم، والرعاية الاجتماعية ما هي إلا تعاون أفراد المجتمع في سبيل توفير الطمأنينة النفسية لأفراده الذين يقعون تحت تأثير الحاجة أو الفزع أو القلق أو الاضطراب أو العجز، عن طريق تهيئة الإمكانيات التي تعيد الطمأنينة النفسية إليهم بإزالة أسباب هذا العجز المادي أو النفسي أو العقلي أو الروحي. (عثمان، ١٩٩٤م: ٣٤)

وتأكيداً على ما سبق فقد قال تعالى: ﴿ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴾ (المائدة: ٢) وما روي في الحديث الشريف "حدثنا خالد بن يحي قال حدثنا سفيان عن أبى بردة بن عبدالله بن أبى بردة عن جده عن أبى موسى عن النبي ﷺ قال إن المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً وشبك أصابعه" (رواه البخاري).

٥ - التكافل الاجتماعي

تعتمد الرعاية الاجتماعية في الشريعة الإسلامية على مبدأ التكافل الاجتماعي فهو يقرر أن المحتاج إلى رعاية تقع مسؤولية رعايته على وحدات المجتمع وله حق المطالبة بها والتقاضي بشأنها، لذا جعلت كفالة المحتاج على

أفـراد أسرتـه، وهـي مـسؤولية مقـررة سـواء أكـان طفـلاً أو أرملـة أو مطلقـة أو عاجزا عن الكسب.

فإذا عجزت الأسرة عن هذه الكفالة انتقلت المسؤولية للدولة التي تتكفل برعاية المحتاج ولم يجعل الإسلام هذه الكفالة تصدقاً أو إحساناً ولكن أوجبها قانوناً. (عثمان، ١٩٩٤م: ٣٥)

وللتكافل الاجتماعي شقين واضحين:

أ) التكافل القائم على التراحم: وهو غالباً ما اتصل برعاية الأسرة لذوى قرباها وقد اعتمد الإسلام في ذلك على الصلة الطبيعية التي تدفع أفراد الأسرة إلى رعاية شؤون الأبناء والأقارب واليتامى والأرامل.

ب) التكافل المادي: وهو مسؤولية المجتمع نحو المعوزين والمحتاجين فأوجب لهم حقاً معلوماً كما لم يهمل أهمية الرحمة والشفقة بل حض عليها في كل مناسبة.

وقد وضح تعالى معنى التكافل الاجتماعي بقوله: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُواْ رَبَّكُمُ ٱلَّذِى خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَٰحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَآءً ۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِى تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴾ (النساء: ١) وقد جعل الله تعالى أول أساس للرعاية الاجتماعية هو العلاقات الإنسانية التي تقوم بداخل الأسرة بين ذوى الرحم، أما إذا عجزت الأسرة بأفرادها عن هذه الكفالة الاجتماعية فقد أوضح تعالى مسؤولية المجتمع نحو البائس المحتاج في قولـه تعالى: ﴿ وَٱلَّذِينَ فِىٓ أَمْوَٰلِهِمْ حَقٌّ مَّعْلُومٌ ﴿٢٤﴾ لِّلسَّآئِلِ وَٱلْمَحْرُومِ ﴾ (المعارج: ٢٤، ٢٥). وقولـه تعالى: ﴿ وَءَاتُواْ ٱلْيَتَٰمَىٰٓ أَمْوَٰلَهُمْ ۖ وَلَا تَتَبَدَّلُواْ ٱلْخَبِيثَ بِٱلطَّيِّبِ ۖ وَلَا تَأْكُلُوٓاْ أَمْوَٰلَهُمْ إِلَىٰٓ أَمْوَٰلِكُمْ ۚ إِنَّهُۥ كَانَ حُوبًا كَبِيرًا ﴾ (النساء ٢).

ويمكن تقسيم التكافل الاجتماعي إلى المستويات الآتية:

١ - التكافل الأدبي: من حيث الحب والعطف والتعاون بين المسلمين وأن يحب المسلم لأخيه المسلم ما يحب لنفسه.

٢ - التكافل العلمي: وهو تمجيد العلم وفرض التعليم والتعلم على كل مسلم في تبادل المعرفة والنفقة في أمور الدين والدنيا.

٣ - التكافل السياسي: وهو الاتجاه مع السياسة الحكيمة والرشيدة في المجتمع فقد قال تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَطِيعُواْ ٱللَّهَ وَأَطِيعُواْ ٱلرَّسُولَ وَأُوْلِي ٱلۡأَمۡرِ مِنكُمۡۖ فَإِن تَنَٰزَعۡتُمۡ فِي شَيۡءٖ فَرُدُّوهُ إِلَى ٱللَّهِ وَٱلرَّسُولِ إِن كُنتُمۡ تُؤۡمِنُونَ بِٱللَّهِ وَٱلۡيَوۡمِ ٱلۡأٓخِرِۚ ذَٰلِكَ خَيۡرٞ وَأَحۡسَنُ تَأۡوِيلًا ﴾ (السناء: ٥٩).

٤ - التكافل الدفاعي: وهو الدفاع عن الوطن وعن قوميتهم ونصرة دينهم.

٥ - التكافل الجنائي: وهو تعاون المسلمين على كشف من يخرج عنهم ومحاولة رده إليهم وأيضاً الكشف عن مرتكبي الجرائم.

٦ - التكافل الأخلاقي: وهذا توجيه لصيانة الأخلاق وهي مسؤولية الجميع، كما قال الرسول ﷺ: "من رأى منكم منكراً فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان" (رواه النسائي).

٧ - التكافل الاقتصادي: وهو الحث على صيانة الثروة العامة أو الخاصة، أي لا إسراف ولا استهلاك لهذه الثروات بطرق غير سليمة بعيدة عن الحاجة. قال تعالى: ﴿ وَلَا تُسۡرِفُوٓاْۚ إِنَّهُۥ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُسۡرِفِينَ ﴾ (الأنعام:١٤١).

٨ - التكافل العبادي: بالإضافة للعبادات المفروضة وأركان الإسلام، هناك شعائر أخرى يتكفل بها المجتمع مثل (صلاة الميت - تشييع الجنازة).

٩ - التكافل الحضاري: وهو إحياء التراث الإسلامي العربي في العمارة وفي العلم وفي المحافظة على عاداتنا وتقاليدنا المكتسبة من ذوي السيرة الحميدة.

١٠ - التكافل المعيشي: وهو مساعدة المسلم للمسلم المحتاج وهذا يدخل تحت الصدقة الجارية أو الإحسان أو الزكاة أو الهبة في الأسرة.

١١ - الحرية الفردية: الحرية في الإسلام أساس العقيدة والإيمان إذ يقول تعالى: ﴿قُلْ يَٰٓأَيُّهَا ٱلْكَٰفِرُونَ ﴿١﴾ لَآ أَعْبُدُ مَا تَعْبُدُونَ ﴿٢﴾ وَلَآ أَنتُمْ عَٰبِدُونَ مَآ أَعْبُدُ ﴿٣﴾ وَلَآ أَنَا۠ عَابِدٌ مَّا عَبَدتُّمْ ﴿٤﴾ وَلَآ أَنتُمْ عَٰبِدُونَ مَآ أَعْبُدُ ﴿٥﴾ لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِىَ دِينِ﴾ (الكافرون:١-٦)، وقوله تعالى: ﴿وَإِن جَٰهَدَاكَ عَلَىٰٓ أَن تُشْرِكَ بِى مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ فَلَا تُطِعْهُمَا ۖ وَصَاحِبْهُمَا فِى ٱلدُّنْيَا مَعْرُوفًا ۖ وَٱتَّبِعْ سَبِيلَ مَنْ أَنَابَ إِلَىَّ ۚ ثُمَّ إِلَىَّ مَرْجِعُكُمْ فَأُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ (لقمان: ١٥) (عثمان، ١٩٩٤م: ٣١-٤٠).

قيم أولية للرعاية الاجتماعية في الدين الإسلامي

أولاً: الفروق الفردية

قال تعالى: ﴿وَهُوَ ٱلَّذِى جَعَلَكُمْ خَلَٰٓئِفَ ٱلْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَٰتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِى مَآ ءَاتَىٰكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ ٱلْعِقَابِ وَإِنَّهُۥ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ﴾ (الأنعام: ١٦٥)، فقد فرق الله سبحانه وتعالى بين العباد ومنحهم الإمكانات وترك لهم حرية التصرف فيما آتاهم.

ثانياً: الإيمان بقدرة الفرد وطاقاته

فقد عدد القرآن الكريم قدرات الإنسان وطاقاته وطالبه باستخدامها إلى أقصى حدودها، فقد قال تعالى: ﴿لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ...﴾ (البقرة: ٢٨٦)، كما أشار إلى مظاهر الضعف عند الإنسان بقولـه تعالى: ﴿إِنَّ ٱلْإِنسَٰنَ خُلِقَ هَلُوعًا ﴿١٩﴾ إِذَا مَسَّهُ ٱلشَّرُّ جَزُوعًا﴾ (المعارج: ١٩، ٢٠).

هذا الهلع والفزع يعطل قدرات الفرد عن الاستغلال ولكن أعطاه قدرة على التكيف ويتضح ذلك من قوله تعلى: ﴿ وَلَنَبْلُوَنَّكُم بِشَيْءٍ مِّنَ ٱلْخَوْفِ وَٱلْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ ٱلْأَمْوَٰلِ وَٱلْأَنفُسِ وَٱلثَّمَرَٰتِ ۗ وَبَشِّرِ ٱلصَّٰبِرِينَ ﴾ (البقرة: ١٥٥).

هذه الآية يعدد الله تعالى فيها المشاكل التي تعترض الإنسان في حياته وضرورة مواجهة الفرد لهذه المشكلات والتكيف معها.

كما يوضح القرآن الكريم دائماً قدرة الإنسان على التمييز العقلي بين الأمور بقوله تعالى: ﴿ وَٱللَّهُ أَخْرَجَكُم مِّنۢ بُطُونِ أُمَّهَٰتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْـًٔا وَجَعَلَ لَكُمُ ٱلسَّمْعَ وَٱلْأَبْصَٰرَ وَٱلْأَفْـِٔدَةَ ۙ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴾ (النحل: ٧٨). فحاسة السمع والبصر والعقل وسائل للعلم وهي وسائل لخلق القدرات المختلفة والابتكارات التي تميزه عن غيره من المخلوقات. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥٢)

ثالثاً: المسؤولية الفردية

إن احترام النفس البشرية يتمثل في المسؤولية الفرية ولا ترفع عنه هذه المسؤولية إلا في حالات العجز المتمثل في عدم القدرة العقلية على تحمل نتائج ما يصدر عنه من أعمال، وقد قال رسول الله ﷺ: " يرفع القلم عن الصغير وعن المجنون وعن النائم" (ابن ماجه)، أيضاً قوله تعالي: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ ٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ وَلْتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرٌۢ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴾ (الحشر: ١٨)، والمسؤولية ليست فقط بما يقع على الإنسان ولكن تقع المسؤولية أيضاً بالنسبة للخطط التي يرسمها لنفسه وللإعداد المستقبلي لنفسه وللآخرة والفوز بالجنة وكأنه يموت غداً، وفي نفس الوقت يعمل للدنيا كأنه يعيش أبداً في تدبير شؤون حياته.

رابعاً: المسئولية الاجتماعية

إن المجتمع مسؤول عن كل فرد فيه من حيث تضامن أفراده جميعاً وتكافلهم لرفع الأذى وصيانة الملكية العامة والحرص على متابعة السياسة الرشيدة وإحياء التراث الإسلامي، وتعاون الجميع في حماية المجتمع من عوامل الخروج على التقاليد والتعاليم الدينية السمحة والكفالة الأسرية، والعمل دائماً على كل ما يرفع شأن المواطنين وتهيئة الحياة الميسرة في تعاون وتكافل ومسؤولية جماعية تجاه المجتمع والمواطنين جميعاً.

خامساً: حق تقرير المصير

قال تعالى: ﴿ إِنَّآ أَنزَلْنَا عَلَيْكَ ٱلْكِتَٰبَ لِلنَّاسِ بِٱلْحَقِّ ۖ فَمَنِ ٱهْتَدَىٰ فَلِنَفْسِهِۦ ۖ وَمَن ضَلَّ فَإِنَّمَا يَضِلُّ عَلَيْهَا ۖ وَمَآ أَنتَ عَلَيْهِم بِوَكِيلٍ ﴾ (الزمر:٤١) فهو تعالى أنزل الكتاب على الإنسان للتبصير بالأخطار والفوائد فلا إكراه عليه في الطريق الذي يتبعه فقد قال تعالى: ﴿ لَآ إِكْرَاهَ فِى ٱلدِّينِ ۖ قَد تَّبَيَّنَ ٱلرُّشْدُ مِنَ ٱلْغَىِّ ۚ فَمَن يَكْفُرْ بِٱلطَّٰغُوتِ وَيُؤْمِنۢ بِٱللَّهِ فَقَدِ ٱسْتَمْسَكَ بِٱلْعُرْوَةِ ٱلْوُثْقَىٰ لَا ٱنفِصَامَ لَهَا ۗ وَٱللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴾ (البقرة: ٢٥٦)، وقوله تعالى: ﴿ مَّنْ عَمِلَ صَٰلِحًا فَلِنَفْسِهِۦ ۖ وَمَنْ أَسَآءَ فَعَلَيْهَا ۗ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّٰمٍ لِّلْعَبِيدِ ﴾ (فصلت: ٤٦)، وأيضاً قوله تعالى: ﴿ قُلْ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ قَدْ جَآءَكُمُ ٱلْحَقُّ مِن رَّبِّكُمْ ۖ فَمَنِ ٱهْتَدَىٰ فَإِنَّمَا يَهْتَدِى لِنَفْسِهِۦ ۖ وَمَن ضَلَّ فَإِنَّمَا يَضِلُّ عَلَيْهَا ۖ وَمَآ أَنَا۠ عَلَيْكُم بِوَكِيلٍ ﴾ (يونس: ١٠٨)، فجميع هذه الآيات تركز على حق تقرير المصير في الدين، وحرية الفرد في اتخاذ القرار المناسب لنفسه بكامل إرادته ويتحمل في نفس الوقت عواقبه.

سادساً: احترام الإنسان

قال تعالى: ﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّن صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَآ أَذًى ۗ وَٱللَّهُ غَنِىٌّ حَلِيمٌ ﴾ (البقرة: ٢٦٣)، وهذا تأكيد على أن القول المعروف هو خير ما يشعر به الإنسان

باحترام ذاته في ساعات ضعفها، وهذا الاحترام هو الذي يقدمه الأخصائي الاجتماعي إلى عميلة ليكسب ثقته بالقول المعروف وهو تنقية النفوس مما فيها. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥٢-٥٥).

مظاهر الرعاية الاجتماعية في الدين الإسلامي

حدد الدين الإسلامي ماهية الرعاية والنظم الاجتماعية وكيفية تنفيذها وأسس أداؤها، كما أوضح الإسلام مسؤولية الفرد نحو نفسه وأسرته وأقربائه ومجتمعه، والتأكيد على وحدة الأسرة، كما سن الإسلام التشريعات التي تنظم العلاقات الاجتماعية بين الأفراد (الزواج - الطلاق - النفقة - الولاية - حضانة الأولاد - الميراث - الإحسان ...) وغيرها من التشريعات.

وقد نجح الإسلام في نشر روح التعاطف والتراحم والمحبة والإخاء ويتضح ذلك من خلال مظاهر الرعاية الاجتماعية الآتية:

أولاً: التعايش السلمي

يهدف الإسلام إلى توفير الطمأنينة النفسية للمجتمع العالمي عن طريق دفع أسباب التنازع بين المجتمعات والشعوب والتشاور لدعم السلام بينهم وتبادل الخبرات. ويتضح ذلك في وقتنا المعاصر فيما يعرف بالمؤتمرات التي تعقد بين القادة... ومثال ذلك من الواقع الإسلامي هو الحج، فقد فرضه الله تعالى على الناس كافة كوسيلة من وسائل اللقاء والتعايش السلمي بين الأمم والشعوب الإسلامية. فقد قال تعالى في كتابه العزيز: ﴿ وَأَذِّن فِى ٱلنَّاسِ بِٱلْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِن كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾ لِّيَشْهَدُوا۟ مَنَـٰفِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا۟ ٱسْمَ ٱللَّهِ فِىٓ أَيَّامٍ مَّعْلُومَـٰتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُم مِّنۢ بَهِيمَةِ ٱلْأَنْعَـٰمِ فَكُلُوا۟ مِنْهَا وَأَطْعِمُوا۟ ٱلْبَآئِسَ ٱلْفَقِيرَ ﴾ (الحج: ٢٧-٢٨). (فهمي، ١٩٩٧م: ٣١).

ثانياً: نظام الحكم في الشريعة الإسلامية

إن الشورى تعتبر أحد المبادئ الهامة التي قررها الإسلام، وتطبيقاً لهذا المبدأ جعل الإسلام نظام الحكم بالانتخاب (ولم يقصر حق الانتخاب على الرجال فقط فقد أقر هذا الحق للنساء أيضاً). (عثمان، ١٩٩٤م: ٤١).

ومن واقع الحال لأمة الإسلام فإن المرأة لها حدود يجب ألا تتجاوزها إذ لا يحسن إشراكها في اختيار نظام الحكم والأمور القيادية؛ لأن الرجال قوامون على النساء. وكذلك فإن النساء تتحكم بهن عواطفهن أكثر من عقولهن فكيف يجعلها الإسلام مساوية للرجل فيما يتعلق بهذا، وقد بين الحديث الشريف جوانب النقص فيهن حيث ورد عن سعيد بن أبى مريم قال: أخبرنا محمد بن جعفر قال: أخبرني زيد ابن أسلم عن عياض بن عبدالله عن أبى سعيد الخدري قال: خرج رسول الله ﷺ في عيد أضحى أو فطر إلى المصلى فمر على النساء فقال "يا معشر النساء تصدقن فإني رأيتكن أكثر أهل النار فقلن وبم يا رسول الله قال تكثرن اللعن وتكفرن العشير ما رأيت من ناقصات عقل ودين أذهب للب الرجل الحازم من إحداكن قلن وما نقصان ديننا وعقلنا يا رسول الله قال أليس شهادة المرأة مثل نصف شهادة الرجل قلن بلى قال فذلك من نقصان عقلها أليس إذا حاضت لم تصل ولم تصم قلن بلى قال فذلك من نقصان دينها" (البخاري)... وهذا دليل واضح على وجوب عدم منازعة النساء للرجال في أدوارهم القيادية وقد خلق الله لهن من الأدوار ما يفوق أهمية أدوار الرجال ولا ينازعن فيها.

ثالثاً: رعاية الأسرة

الأسرة في الإسلام هي وحدة المجتمع ومصدر الأمن النفسي لأفراد المجتمع، والإسلام يرى أن الفرد دون وجود أسرة يكون في حالة ضياع قد يؤدى به إلى الحرمان العاطفي لقوله تعالى: ﴿ وَمِنْ ءَايَـٰتِهِۦٓ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَٰجًا لِّتَسْكُنُوٓا۟ إِلَيْهَا

وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً... ﴾ (الروم:٢١) وتظهر أهمية التشريع الإسلامي في عدة نواحي داخل الأسرة على سبيل المثال:

١ - العلاقات الأسرية

تقوم العلاقات الأسرية بين الزوجين على أساسين هامين هما:

أولاً: الكفاءة بين الزوجين.

ثانياً: التراضي في الحياة الزوجية.

فقد أوصى الإسلام بحسن قيام الرجل على أسرته وجعل لـه القيادة لأنه أقدر على الكسب والدفاع عنها وأتاح للمرأة فرصة التفرغ لأبنائها وتربيتهم وتوفير الأمن النفسي لأفراد أسرتها،على أن يتم ذلك بالمعروف بين الزوجين فقد قال الله سبحانه وتعالى: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجاً لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ (الروم: ٢١).

٢- تعدد الزوجات

أباح الإسلام تعدد الزوجات في أحوال خاصة منعاً من تفكك الأسرة وحماية لأبنائها فمرض الزوجة الطويل أو عقمها قد يدفع الزوج إلى الطلاق والتزوج بغيرها، وبهذا التشريع منح الزوج الحق بالاحتفاظ بالزوجة الأولى والأبناء حماية لها ولأبنائها من الضياع والتفكك وانهيار كيان الأسرة، قال تعالى: ﴿ وَإِنْ خِفْتُمْ أَلَّا تُقْسِطُوا۟ فِي ٱلْيَتَٰمَىٰ فَٱنكِحُوا۟ مَا طَابَ لَكُم مِّنَ ٱلنِّسَآءِ مَثْنَىٰ وَثُلَٰثَ وَرُبَٰعَ ۖ فَإِنْ خِفْتُمْ أَلَّا تَعْدِلُوا۟ فَوَٰحِدَةً أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَٰنُكُمْ ۚ ذَٰلِكَ أَدْنَىٰٓ أَلَّا تَعُولُوا۟ ﴾ (النساء: ٣)، ثم يقول تعالى: ﴿ وَلَن تَسْتَطِيعُوٓا۟ أَن تَعْدِلُوا۟ بَيْنَ ٱلنِّسَآءِ وَلَوْ حَرَصْتُمْ ۖ فَلَا تَمِيلُوا۟ كُلَّ ٱلْمَيْلِ فَتَذَرُوهَا كَٱلْمُعَلَّقَةِ ۚ وَإِن تُصْلِحُوا۟ وَتَتَّقُوا۟ فَإِنَّ ٱللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَّحِيمًا ﴾ (النساء: ١٢٩). (عثمان، ١٩٩٤م: ٤٣).

٣- النفقة في الإسلام والتكافل الاجتماعي

النفقة في الإسلام لها مظاهر متعددة لتشمل جميع الظروف التي تطرأ على الأسرة وأفرادها، ومن أنواع هذه النفقات التي شرعها الإسلام وألزم بها رب الأسرة إلزاماً واجب الأداء ما يلي:

أ) نفقة الحضانة

هي مرحلة ضرورية قد اعتنى بها الإسلام عناية فائقة حيث أكد أن من واجب الأب النفقة على الأبناء وعلى من يحتضن طفله في حالة وجود الأم أو في حالة عدم وجود الأم، وبهذا نجد أن الإسلام اعتبر هذه المرحلة مرحلة تربوية هامة تتولاها المرأة في كل الأحوال لأن المرأة أكثر قرباً للطفل. (عثمان، ١٩٩٤م: ٤٤).

ب) نفقة الصغار

هذه النفقة واجبة على الأب وتقوم أصلاً على صلة الرحم بين أفراد الأسرة وهدف التشريع هو تحديد العلاقات الأبوية ودعم كيان الأسرة القائمة على سلطة الأب ومسئوليته تجاه أبنائه.

جـ) نفقة الزوجة المطلقة

شرع الإسلام حق المرأة في إلزام الزوج بنفقة زوجته حتى لو كانت ذات ميسرة، وهذا التشريع الاجتماعي يتدخل لحساب أفراد الأسرة في الحالات الطبيعية وفي حالة الخلاف والطلاق كان لها الحق في نفقة سنة، حماية للمرأة من التعرض للسوء، واستمرار هذه الصلة بعد الطلاق قد يدفع الزوجين إلى تعديل موقفهما بالعودة للحياة الطبيعية للأسرة، وأيضاً بتشريع "نظام العدة" الذي يقضي بعدم زواج المرأة قبل مضى ثلاثة شهور كفرصة للزوجين لإزالة أسباب الخلاف والعودة لعش الزوجية، ولتنقية الرحم من الزوج الأول حتى لا تختلط الأنساب.

د) نفقة البالغين

ويقصد بها نفقة الأبناء التي يستحقها الوالدان العاجزان عن العمل لكبر سنهما أو ما شابه ذلك، مع فقرهما، وفي حالة عدم وجود الأبناء يحل محلهم الأحفاد ... فقد قال سبحانه وتعالى: ﴿ يَسْـَٔلُونَكَ مَاذَا يُنفِقُونَۖ قُلْ مَآ أَنفَقْتُم مِّنْ خَيْرٍ فَلِلْوَٰلِدَيْنِ وَٱلْأَقْرَبِينَ وَٱلْيَتَٰمَىٰ وَٱلْمَسَٰكِينِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِۗ وَمَا تَفْعَلُواْ مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ ٱللَّهَ بِهِۦ عَلِيمٌ ﴾ (البقرة: ٢١٥).

هـ) رعاية الفقراء والمحتاجين

ويتم ذلك من خلال الزكاة، فالزكاة أحد موارد بيت المال. (فهمي، ١٩٩٧م: ٣٤)

و) نفقة الأقارب

وهي كل ما قرره الإسلام من أموال يدفعها الموسرون إلى ذوى القربى الذين بحاجة إليها، والقرابة نوعان:

أولاً: قرابة الولادة/ الأبناء - الأجداد - الأحفاد.

ثانياً: قرابة غير الولادة/ بنى الأعمام والأخوال.

ولهذا فالفرد إذا كان من الموسرة حالهم فإنه ملزم بالنفقة لجميع أقاربه في حالة احتياجهم له. (فهمي، ١٩٩٧م: ٣٥)

ز) الإحسان

فرض الله الإحسان كجزء من العبادة والإحسان عبارة عن نظامين:

الأول: واجب الأداء كالزكاة.

الثاني: اختياري يؤديه المسلم تطهيراً للنفس كالصدقة.

فالصدقة هي مال أو طعام أو ملبس أو مساعدة يقدمها القادر للعاجز بعد أن يكفي أسرته وأبنائه فالصدقة تقدم ابتغاء مرضاة الله ومغفرته.

فالإسلام أباح للشخص أن يتصدق مباشرةً إلى المحتاج واشترط السرية في ذلك كما اشترط أن لا يصحب الصدقة تفاخر حيث قال تعالى: ﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّن صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَآ أَذًى ۗ وَٱللَّهُ غَنِىٌّ حَلِيمٌ ﴾ (البقرة: ٢٦٣). (عثمان، ١٩٩٤م: ٤٦).

ح) الزكاة

الزكاة ركن من أركان الإسلام وهي واجبة الأداء على كل مسلم عاقل راشد لديه من نعم الله ما يزيد عن حاجته أو مضت سنة على هذا الفائض من المال، وقد قال تعالى: ﴿ وَأَقِيمُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَءَاتُوا۟ ٱلزَّكَوٰةَ وَأَطِيعُوا۟ ٱلرَّسُولَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾ (النور: ٥٦)، وقد حدد تعالى جهات البر التي تصرف إليها الصدقة أو الزكاة بقوله تعالى: ﴿ إِنَّمَا ٱلصَّدَقَـٰتُ لِلْفُقَرَآءِ وَٱلْمَسَـٰكِينِ وَٱلْعَـٰمِلِينَ عَلَيْهَا وَٱلْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِى ٱلرِّقَابِ وَٱلْغَـٰرِمِينَ وَفِى سَبِيلِ ٱللَّهِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِ ۖ فَرِيضَةً مِّنَ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾ (التوبة: ٦٠).

فالزكاة والصدقات تجمع بمعرفة الحاكم فتصرف على ثمانية جهات وهي:

١ – الفقير: هو الشخص المعدم الذي لا يجد شيئاً يقيم به أمره تمام كفايته.

٢ – المسكين: هو الشخص الذي لا يجد كفايته فلديه دخل ولكنه محدود لا يفي بحاجته.

٣ – العاملين عليها: هم الموظفون المكلفون بجمع الزكاة والقائمون على صرفها فيأخذون أجرهم من الزكاة.

٤ – المؤلفة قلوبهم: (هم غير المسلمين الذين بينهم وبين المسلمين علاقات وثيقة ويتعاونوا مع المسلمين في النهوض بمستوى حياتهم وتوفير الطمأنينة النفسية للمجتمع الإسلامي ويطمع في إسلامهم وإسلام قومهم. (فهمي، ١٩٩٧م: ٤٨).

٥ – في الرقاب: الإسلام أقر حرية العبد إذا طلبها فلهؤلاء نصيب من الزكاة

حتى يمكن تحريرهم، ويمكن اعتبار أسرى الحرب من المسلمين من بين الرقاب التي يجوز دفع الفدية عنهم لتحريرهم من أسر عدوهم.

٦ – الغارمين: هم الأشخاص اللذين استدانوا في سبيل إصلاح شئون المجتمع أو لإصلاح حال أنفسهم وأسرهم في إطار سد الحاجات الرئيسية بعيداً عن الإسراف وابتغاء الزود.

٧ – في سبيل الله: هم المجاهدون في سبيل الله كالمتطوعين لنصرة إخوانهم المسلمين في شتى بقاع العالم.

٨ – ابن السبيل: هو الشخص الذي لا مأوى له سواء كان مرتحلاً أو ليس له منزل يؤويه، أو كان منقطعاً به الطريق حتى ولو كان غنياً. (عثمان، ١٩٩٤م:٤٧، ٤٨)

ط) الصلاة والمساجد

فالصلاة ركن من أركان الإسلام واجبة الأداء، وهي وسيلة تنظيمية تحول دون وقوع الإنسان في الخطيئة أو تفكك المجتمع لقولـه تعالى: ﴿ ٱتۡلُ مَآ أُوحِيَ إِلَيۡكَ مِنَ ٱلۡكِتَٰبِ وَأَقِمِ ٱلصَّلَوٰةَۖ إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ تَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِۗ وَلَذِكۡرُ ٱللَّهِ أَكۡبَرُۗ وَٱللَّهُ يَعۡلَمُ مَا تَصۡنَعُونَ ﴾ (العنكبوت: ٤٥)، وقد أوضح تعالى قيمة التربية الاجتماعية عن طريق الصلاة في قولـه: ﴿ مُّحَمَّدٞ رَّسُولُ ٱللَّهِۚ وَٱلَّذِينَ مَعَهُۥٓ أَشِدَّآءُ عَلَى ٱلۡكُفَّارِ رُحَمَآءُ بَيۡنَهُمۡۖ تَرَىٰهُمۡ رُكَّعٗا سُجَّدٗا يَبۡتَغُونَ فَضۡلٗا مِّنَ ٱللَّهِ وَرِضۡوَٰنٗاۖ سِيمَاهُمۡ فِي وُجُوهِهِم مِّنۡ أَثَرِ ٱلسُّجُودِۚ ذَٰلِكَ مَثَلُهُمۡ فِي ٱلتَّوۡرَىٰةِۚ وَمَثَلُهُمۡ فِي ٱلۡإِنجِيلِ كَزَرۡعٍ أَخۡرَجَ شَطۡـَٔهُۥ فَـَٔازَرَهُۥ فَٱسۡتَغۡلَظَ فَٱسۡتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِۦ يُعۡجِبُ ٱلزُّرَّاعَ لِيَغِيظَ بِهِمُ ٱلۡكُفَّارَۗ وَعَدَ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ مِنۡهُم مَّغۡفِرَةٗ وَأَجۡرًا عَظِيمَۢا ﴾ (الفتح:٢٩).

ي) التعليم

إن المسجد ظلَّ طويلاً هو المؤسسة الاجتماعية والثقافية والدينية التي تقام فيه حلقات البحث، وتلقى فيه التعاليم إلى المسلمين ويتلقون فيه العلم إلا أنه بظهور

الجامعات الإسلامية وبصفة خاصة (الأزهر الشريف) فإنها قد اقتصرت أدوار المساجد على أداء فروض الدين كالصلاة. ولكن عنى رجال الدين بفتح المدارس لتحفيظ القرآن الكريم وتعليم الفقراء والأيتام وعنوا بالمكتبات الإسلامية كرسالة للمسجد. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥١)

ك) الرعاية الصحية

وتتمثل هذه الرعاية في اعتناء الإسلام برعاية المرضى والجرحى وخاصة أثناء الغزوات واهتم المسلمون بتقدم الطب حيث برز العلماء المسلمون أمثال ابن سيناء في علم الطب، حتى أسسوا مدارس طبية بنى عليها الغرب حضارته المعاصرة. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥١)

ل) رعاية العمال

اهتم الإسلام بصيانة حق العامل وأشار إلى مسؤولية العامل عن عمله، وكذلك وضح مسؤولية صاحب العمل لمن يعمل لديه لقول رسول الله ﷺ: "كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته الإمام راع ومسئول عن رعيته والرجل راع في أهله وهو مسئول عن رعيته والمرأة راعية في بيت زوجها ومسئولة عن رعيتها والخادم راع في مال سيده ومسئول عن رعيته قال وحسبت أن قد قال والرجل راع في مال أبيه ومسئول عن رعيته وكلكم راع ومسئول عن رعيته" (رواه البخاري)، وكان رسول الله ﷺ قدوة للمسلمين في تقديس العمل والتوجه إليه واكتساب العيش عن طريق العمل الشريف وكان يعمل ويعيش من كده وعمله. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥١)

ويهتم الإسلام بالعامل ويوضح ما يحصل عليه مقابل هذا العمل من أجر وحق محتوم له في ما روي عن رسول الله ﷺ أنه قال: "أعطوا العامل من عمله فإن عامل الله لا يخيب" (رواه أحمد في مسنده).

الرعاية الاجتماعية في الأديان السماوية

إن نزول الأديان وتطور المجتمعات لـه تأثير كبير على هذه المجتمعات ويتضح ذلك من خلال المؤشرات الآتية:

١ - كانت الشعوب قبل الأديان تعيش في ظل نظم لا تراعى القيم الإنسانية وجاءت الأديان وأعادت إلى الشعوب إنسانيتها وأخلاقها.

٢ - نزلت الأديان للناس جميعاً دون تفرقة تحمل مبادئ سامية نذكر منها المساواة بين البشر والعدالة والتعايش السلمي.

٣ - جعلت الأديان الحق في الرعاية المتنوعة للضعفاء والمحتاجين ووعدت الأغنياء برضاء الله وثواب الآخرة.

٤ - حثت الأديان جميعها على التعاطف والتساند والتكافل بأنواعه بين الجميع وحماية الفرد والمجتمع مما يعكر عليه الاستقرار والطمأنينة النفسية التي ينعم بها.

٥ - جعلت الأديان مبدأ المساعدة أساساً لكسب قيم الدين ولاكتساب ثوابه والفوز بالآخرة، ففي الإسلام تعتبر فريضة وركن ملزم من أسس الدين، وفي اليهودية وصية وفي المسيحية واجب مقدس.

٦ - دعوة الأديان كلها للمبادئ السامية وتدرجها من الاهتمام بالدين فقط كما هو في الرهبانية إلى الدين والدنيا كما هو واضح في منهج الإسلام وتشريعاته.

٧ - اهتمام الأديان بنظم الحكم وإدخال الشورى وهو إشراك الحكام والشعب معاً في الحكم، وهذا ما يعرف حديثاً بالديمقراطية والحقيقة أن الديمقراطية الإيجابية هي تلك المستمدة من القرآن والسنة.

٨ - اهتمام الأديان بنظام القضاء تدريجياً من تولى الأنبياء والرسل أمور القضاء ثم الخلفاء ثم رجال الدين وأخيراً متخصصون وذلك بعد تعدد المذاهب، والذين

يحكمون بالتشريعات الوضعية فليس من الإسلام في شئ. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥٦)، وذلك لأنه لا محل للتشريعات الوضعية في المجتمعات الإسلامية وأن الحكم لابد أن يكون بالقرآن والسنة إذا كانت تريد هذه الشعوب الخيرية لأفرادها، قال تعالى: ﴿ وَمَن لَّمْ يَحْكُم بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ فَأُوْلَـٰٓئِكَ هُمُ ٱلْكَـٰفِرُونَ ﴾ (المائدة: ٤٤).

٩ - اهتمام الأديان جميعاً بتدعيم الأسرة لأنها كيان المجتمع فإذا صلحت صلح المجتمع، ورعاية الأبناء والعناية بتربيتهم ورعاية الأرامل والأيتام بدرجات مختلفة من حيث اختلاف اهتمام كل دين عن الآخر ووضع الأولويات له، وفي الدين الإسلامي يعتبر هذا الأمر من الأولويات حيث قال تعال: ﴿ وَٱعْبُدُواْ ٱللَّهَ وَلَا تُشْرِكُواْ بِهِۦ شَيْـًٔا ۖ وَبِٱلْوَٰلِدَيْنِ إِحْسَـٰنًا ﴾ (النساء: ٣٦).

١٠- اهتمام الأديان جميعاً بالتعليم بكل أنواعه وأول آية نزلت من القرآن الكريم تؤكد ذلك: ﴿ ٱقْرَأْ بِٱسْمِ رَبِّكَ ٱلَّذِى خَلَقَ ﴾ (العلق:١).

١١- (اهتمام الأديان بإعطاء المرأة حقها ونصيبها إلى جوار الرجل). (عثمان، ١٩٩٤م: ٥٦) مع حفظ المقامات بينهما والتي تعود إلى طبيعة تكوينهما فقد قال تعالى: ﴿ ٱلرِّجَالُ قَوَّٰمُونَ عَلَى ٱلنِّسَآءِ بِمَا فَضَّلَ ٱللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ وَبِمَآ أَنفَقُواْ مِنْ أَمْوَٰلِهِمْ ﴾(النساء: ٣٤).

١٢- اعتناء الأديان بشؤون العمل والعمال وبدرجات متفاوتة في الأديان، ففي الإسلام قال رسول الله ﷺ: "أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه" (ابن ماجه).

١٣- اهتمام الأديان وعلى رأسها الإسلام بالصحة، حيث حث على رعاية المرضى والعجزة وأصحاب العاهات وأصبح الاهتمام بهذه الفئات يعد فرض ديني حيث أنشئت المستشفيات والمصحات للعناية بهم.

١٤- تضمنت الأديان كلها في تعاليمها الإحسان بكل أشكاله من بر ومساعدة وصدقة وزكاة.

١٥- حثت الأديان جميعها على الإخاء والمحبة والسلام بين الناس كما ساوى الإسلام بين الجميع في الحقوق بصرف النظر عن دياناتهم وجنسياتهم وألوانهم. (عثمان، ١٩٩٤م: ٥٢، ٥٧)

والدليل على ذلك ما ورد مفصلاً في الحديث الشريف حيث قال الرسول ﷺ: "يا أيها الناس ألا إن ربكم واحد وإن أباكم واحد ألا لا فضل لعربي على أعجمي ولا لعجمي على عربي ولا لأحمر على أسود ولا أسود على أحمر إلا بالتقوى قال: ألا هل بلغت قالوا بلى يا رسول الله، ثم قال أي يوم هذا قالوا يوم حرام ثم قال أي شهر هذا قالوا شهر حرام ثم قال أي بلد هذا قالوا بلد حرام قال فإن الله قد حرم بينكم دماءكم وأموالكم وأعراضكم كحرمة يومكم هذا في شهركم هذا في بلدكم هذا ألا هل بلغت، فليبلغ الشاهد الغائب" (رواه أحمد في مسنده).

الرعاية الاجتماعية في الحقب الإسلامية المتعاقبة

الرعاية الاجتماعية في الخلافة الراشدة

يعتبر عمر بن الخطاب ﷺ خليفة المسلمين أول من أتيح لـه أن يقوم بتحقيق أول مشروع للضمان الاجتماعي، وبذلك فإن الإسلام هو الذي أوجد أول فكرة في تاريخ العالم للضمان الاجتماعي، وهو مبني على التوجيه الإلهي حيث قال تعالى: ﴿ وَٱلَّذِينَ فِيٓ أَمۡوَٰلِهِمۡ حَقّٞ مَّعۡلُومٞ ﴿٢٤﴾ لِّلسَّآئِلِ وَٱلۡمَحۡرُومِ ﴾ (المعارج: ٢٤، ٢٥).

والإسلام هو الذي جعل الضمان الاجتماعي حقاً وليس إحساناً، وكان الرسول ﷺ يتولى تطبيق ذلك على أكمل وأدق ما ينبغي أن يكون، وعلى مثل ما كان عليه الرسول ﷺ سار خليفته الأول أبو بكر الصديق وسائر الخلفاء، التابعين لهم بإحسان.

وفي العهد النبوي الكريم وفي عهد خليفته الأول أبو بكر الصديق ﷺ كان كل شئ يجرى بسيطاً، لأن الدولة لم تتسع بعد، من أجل هذا لم تكن هنالك أية نظم أو أية قواعد لتدوين ما يرد من أموال الدولة، أو تدوين أنواع النفقات، فلما جاء عهد عمر بن الخطاب ﷺ وازدادت الفتوحات واتسعت الدولة واحتاجت تبعاً لذلك إلى أن تضع لنفسها من الأنظمة الجديدة ما يتلاءم وحياتها الجديدة، رأى عمر ﷺ أن يضع الأسس لهذه الدولة الإسلامية الناشئة، وأول ما بدأ به هو إنشاء الدواوين على مثال ما كانت عليه في فارس والروم. (العامودي، د.ت: ٢٢٧)

فقد أنشئ ديوان خاص للعطاء وتقديم المعاشات للمستحقين وفقاً لقوائم دونت لأصحاب الحاجات، فكان يخصص للكفيف والعاجز والمسن من يقوم برعايته، وكانت نفقتهم على بيت المال، إذا لم يكن لـه مال ولا قريب يعوله. (حسن، د.ت: ١٠٥)

بيت المال وتمويل خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمع الإسلامي

ينظر الإسلام إلى خدمات الرعاية الاجتماعية على أنها حقوق يجب ضمانها وتسهيل حصول مستحقيها عليها، وتمويل هذه الخدمات من بيت المال، وكما هو معروف فإن بيت المال يقسم إلى أربع أقسام رئيسية وهي:

١ - المال الخاص بالزكاة.

٢ - المال الخاص بالجزية والخراج والعاملين عليها.

٣ - المال الخاص بالغنائم والركاز.

٤ - المال الخاص بالضوائع التي فقدت من الناس ولم تصل إلى أصحابها وانقضت عليها المدة الشرعية وأصبحت مودعة في بيت المال وبذلك تعتبر حقاً لكل أفراد المجتمع. (مختار، ١٩٨٨م: ١٠١).

وفي المجتمع الإسلامي يضم نظام الرعاية الاجتماعية العديد من وسائل التدخل الاجتماعي التي تهتم بالآتي:

تحسين الظروف المعيشية للأفراد والجماعات والمجتمعات عن طريق العديد من المراحل والعمليات التي من شأنها علاج المشكلات، أو الحد منها مع تنمية الموارد البشرية والمادية، وهي بذلك تتضمن العديد من برامج الخدمات الاجتماعية الموجهة للفرد والأسرة، إلى جانب الجهود والإسهامات المتعددة لدعم النظم القائمة في المجتمع مثل: النظام الديني والأسرى والتعليمي والسياسي والعسكري والاجتماعي والصحي والاقتصادي والقضائي، ويقوم المسجد بدور رئيسي هام في مجال توفير خدمات الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع الإسلامي. (مختار، ١٩٨٨م: ١٠٣)

وبيت المال في الإسلام هو الخزانة التي يرد إليها كافة الأموال التي تستحقها الدولة، وتنقسم إلى قسمين هما:

أولاً: الصدقات: وهي زكاة أموال المسلمين من الذهب والورق والإبل والبقر والحب والثمار.

ثانياً: الغنائم: وتنقسم إلى قسمين هما:

١ - مال الفيء: وهو ما أجتبي من أموال أهل الذمة فيما صلحوا عليه.

- من جزية رؤوس أموالهم التي بها حقنت دماؤهم وحرمت أموالهم.
- خراج الأراضي التي افتتحت عنوة (أي بالحرب والقوة) ثم أقرها الإمام في أيدي أهل الذمة على ضريبة يؤدونها.
- ومنه وظيفة أهل الصلح التي منعها أهلها حتى صولحوا فيها على خراج مسمى.
- ومنه (حق العشور) من أموال أهل الذمة التي يمرون بها بثغور وسواحل البلاد الإسلامية بسفنهم.

- ومنه ما يؤخذ من أهل الحرب إذا دخلوا بلاد الإسلام للتجارة. (المغربي، ١٩٨٤م: ٢١٨)

٢ - الخمس: وهو خمس غنائم الحرب لبيت المال وأربعة الأخماس الأخرى للمقاتلين. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢١٩)

أوجه الاختلاف بين الصدقات والغنائم

١ - إن الصدقات مأخوذة من المسلمين تطهيراً لهم، والفيء والغنيمة مأخوذان من الكفار لأداء دور الإسلام نحوهم.

٢ - إن مصروف الصدقات منصوص عليه وليس للأئمة اجتهاد فيه، وفي أموال الفيء والغنيمة ما يقف مصرفه على اجتهاد الأئمة.

٣ - إن أموال الصدقات يجوز أن ينفرد أربابها بقسمتها في أهلها ولا يجوز لأهل الفيء أن ينفردوا بوضعه في مستحقه حتى يتولاه أهل الاجتهاد من الولاة.

٤ - اختلاف المصرفين. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٢٠)

بحث الحالة في الإسلام

تضع الرعاية الاجتماعية اللبنات الأولى لمنهج بحث الحالات الفردية في الخدمة الاجتماعية الحديثة، وأصبحت في وقتنا الحالي جوهر الخدمة الاجتماعية في المجتمع الغربي وخاصة في أمريكا، (رغم أن أول من نادى بها هو الرسول ﷺ، فقد روى قبيصه ابن مخارق الهلالي أنه قال: تحملت حمالة فأتيت رسول الله أسأل فيها، فقال الرسول: أقم حتى تأتينا الصدقة فنأمر لك بها، ثم قال: يا قبيصه إن المسألة لا تحل إلا لأحد هؤلاء: الرجل تحمل حمالة فحلت لـه المسألة حتى يصيب سداداً من عيش، ورجل أصابته فاقة حتى يقول ثلاثة من ذوى الحجا من قومه لقد أصابت فلاناً فاقة فحلت له المسألة حتى يصيب سداداً من عيش، فما سواهن من الحالات يا قبيصة سحتاً يأكلها صاحبها سحتاً). (يونس، ١٩٧٨م: ٧٠، ٧١)

ضمان الإسلام لحد الكفاية لكل فرد

إن أهم ما جاء به الإسلام في المجال الاقتصادي هو مبدأ الضمان الاجتماعي بمعنى ضمان الحد اللائق لمعيشة كل فرد، وقد عبر رجال الفقه الإسلامي القدامى باصطلاح "حد الكفاية" وهذا الحد يختلف باختلاف الزمان والمكان، فإذا عجز الفرد عن توفير هذا الحد وجب على بيت المال مساعدته. (الفنجري، ١٩٨٢م: ٢٤)

وتعتبر حرب الخليفة أبى بكر الصديق ﷺ لمانعي الزكاة من أجل الضمان الاجتماعي حيث أن للزكاة دور مهم لتفعيل هذه الرعاية. (الفنجري، ١٩٨٢م: ٢٦).

ولقد كان أبو بكر الصديق ﷺ يهتم كثيراً بمجال الرعاية الاجتماعية وذلك بإيصال الخدمات إلى مستحقيها من مؤسسة الزكاة، كما قام عمر بن الخطاب ﷺ بتقديم خدمات مؤسسية متنوعة لعلاج المرضى وإيواء اليتامى ومن في حكمهم ورغبة منه في الانتفاع بها على الوجه الأكمل قام بحصر الفقراء والمحتاجين في سجلات تصرف من واقعها الإعانات وتقديم المساعدات. (نور، ١٣٩١هـ: ١٥)

الإسلام والحجر الصحي (الوقاية الصحية)

قال رسول الله ﷺ: إذا سمعتهم بالطاعون بأرض فلا تدخلوها، وإذا وقع بأرض وأنتم بها فلا تخرجوا منها، والجذام من أخطر الأمراض وأشدها إذ لا ينفع فيه علاج غالباً وهو سريع العدوى، لهذا كان الابتعاد عن مرض الجذام وعدم مخالطة المصابين به هو أفضل الوسائل للوقاية منه ولهذا قال نبينا الكريم ﷺ: "فر من المجذوم فرارك من الأسد"، وهذه دعوة واضحة إلى عدم مخالطة الجذام، فإن كان لابد من مخالطة هؤلاء المرضى فقد قال لهم النبي الكريم ﷺ: "كلم المجذوم وبينك وبينه قيد رمح أو رمحين". (فراج، د.ت: ٥٣، ٥٤)

فالأمر الذي دعم نجاح برامج الرعاية الاجتماعية في الخلافة الراشدة هو ما كان

من قوة وصرامة عمر حيث كان ﷺ شديداً حازماً على أمرائه وهذا ما أخاف الناس وجعل لـه هيبة بينهم بحيث لا يجرؤ أحد على مخالفته، (شاكر، ١٩٨٥م، ج٣: ٢٣٩) - فالمجتمع الإسلامي أيام عمر ﷺ كان فاضلاً ومتماسكاً لا فوارق فيه ولا طبقات وإنما مساواة تامة. (شاكر، ١٩٨٥م، ج٣: ٢٠١)

رغم أنه كان ﷺ خليفة المسلمين هذه الفترة فإنه لا يتميز عن أي فرد آخر من المجتمع وقد سلمته الأمة قيادتها وأعطته السلطة عليها، ليحافظ عليها ويرعى حقوقها، ويتعهد أبنائها، وكان ﷺ يشعر بالمسؤولية التامة، لذا كان دائم التفكير بالرعية، يخشى على نفسه من التقصير بواجباته فيكون حسابه عسيراً أمام الله وهذا ما يخافه ويرهبه، ولذلك أجهد نفسه للحفاظ على الأمة فكان قليل النوم ضئيل الطعام بسيط الملبس. (شاكر، ١٩٨٥م، ج٣: ٢٠١، ٢٠٢) وكان لا يأكل إلا ما يستطيع أكله فقراء المسلمين ويحاسب نفسه باستمرار على أي عمل يعمله. (شاكر، ١٩٨٥م، ج٣: ٢٠٣).

وقد روى الطبري: أن عمر ﷺ جاءه مال، فجلس يقسمه بين الناس فازدحموا عليه، فأقبل سعد بن أبى وقاص ﷺ يزاحم الناس حتى خلص إليه، فعلاه عمر بالدرة، وقال: أقبلت لا تهاب سلطان الله في الأرض، فأحببت أن أعلمك أن سلطان الله لا يهابك). (شاكر، ١٩٨٥م، ج٣: ٢٣٩).

ومن إصلاحاته ﷺ أنه منع تمليك المسلمين أراضى البلدان المفتوحة وصمم أن تكون هذه الأراضي ملكاً لأصحابها الأصليين على أن يؤدوا لبيت المال خراجاً سنوياً وذلك لكي ينشئ للدولة الإسلامية نظاماً مالياً ثابتاً، وكان هذا الإجراء المالي الهام أول مادة رئيسية من النظام الاقتصادي الذي يرسى قواعده للمسلمين، وهو برنامج يحقق كل ما تنطوي عليه كلمة ضمان اجتماعي وكان ذلك تمهيداً لقيامه بأول عمل ضخم في ميدان التأمين الاجتماعي على أساس تعاليم الإسلام. (العامودي، د.ت: ٢٢٨) حيث

اقتبس الخليفة عمر ﷺ ذلك من قول المصطفي ﷺ لأهل يثرب: "أنتم أعلم بأمور دنياكم".

وقد تميزت إدارة عمر بن الخطاب ﷺ بالوضوح والدقة:

حيث حدد ﷺ الجوانب الأساسية التي تتعلق بإدارته والتي تتمثل فيما يلي:

١ - عدم إرهاق كاهل الأمة مالياً أو تحميلها فوق طاقتها أو حجب شئ من حقها عنها.

٢ - المحافظة على أموال الأمة وحسن تصريفها.

٣ - العمل على تحسين مستوى المعيشة.

٤ - تحقيق الاطمئنان النفسي لأفراد الأمة وتحقيق الرعاية الاجتماعية المثلى.

٥ - المساواة والعدل في كل ما سبق.

٦ - ولكي تتحقق هذه الأهداف طلب من الناس التعاون والمشورة والنصح لـه (آل حسين، ١٩٨٧م: ٨٥)، وقد سار في ذلك على أثر سلفه رضى الله عنهما.

وكان أسلوبه ﷺ في التعامل مع الناس متميزاً كذلك، حيث أن فهم طبيعة الإنسان للمودة تسهل وتساعد على تحديد أسلوب التعامل معه، تلك المقولة تؤكد سياسة عمر ﷺ قبل أكثر من أربعة عشر قرناً حيث نهج أساساً إدارياً يقوم على معرفة وفهم طبيعة من يتعامل معهم، حيث يرتكز مبدأه على معيارين أساسيين هما:

١ - أسبقية الفرد في اعتناق الإسلام وممارسته تعاليمه، ونجد ذلك واضحاً في تدوين الدواوين وتحديد الأعطيات، فقد ورد عنه أنه قال: "إن أبا بكر ﷺ رأى في هذا المال تفضيله لبنى هاشم بالتقدير وخاصة من شهد منهم بدراً، كما يأخذ رأى الصفوة من الصحابة والسابقين إلى الإسلام في مجال الاستقبال وقضاء الحاجات.

٢ - السمات التي تميز الإنسان العربي عن غيره من أبناء الأمم المجاورة، فهو

يتمثل في فهم عمر ﷺ الكامل لطبيعة العربي وتحديده لأسلوب تعامله معهم، وقال في ذلك: "إنما مثل العربي مثل جمل أنف اتباع قائدة، فلينظر قائده حيث يقوده، فأما أنا فورب الكعبة لأحملنهم على الطريق"، حيث لم يتردد ﷺ في معاقبة كل من حاول الترفع على الولاة ومعاندتهم كبيرهم وصغيرهم من أولئك الصحابة أيضاً أمثال سعد بن أبى وقاص وأبى موسى الأشعري. (آل حسين، ١٩٨٧م: ٨٥).

ويعتبر عمر بن الخطاب ﷺ أول مؤسس لأول مؤسسة لرعاية المعوقين في الإسلام إن لم يكن في تاريخ البشرية جمعاء، فهو أول من سن النظام الاجتماعي لحماية المستضعفين والطفولة وذلك بإنشائه للديوان المنظم لحياة هذين الفريقين ضمن ما سنه الإسلام للإنسان من عزة وكرامة وحقوق، ويفرض هذا الديوان للمظلوم والمسن والمريض والمعاق فريضة إضافية من بيت المال وهذا يحتم إحصائهم ومعرفة حاجتهم ومناطق تواجدهم والأسباب المؤثرة في ضعفهم وقوتهم، مما يعنى أن عمر ﷺ قد أنشأ منذ أكثر من أربعة عشر قرناً من الزمان وزارة للإعاقة والتأهيل. (الطريقي، ١٤١٧هـ: ٢٥).

عندما تولى عمر ﷺ الخلافة كانت ماديات الدولة لا تزال ضعيفة وأحوال الناس المالية لا تزال قليلة، لذا كانوا أقرب إلى الحياة البسيطة الهادئة، والرضا بكل ما يأتي، والصبر على الشدائد وقبول أوامر الولاة والأمراء، إضافة إلى انشغالهم بالجهاد والسير إلى الثغور والانطلاق من وراء الفتوحات في سبيل الدعوة ونشر الإسلام، فلما توسعت الدولة وجاءتها الغنائم في كل جهة، وزعت الغنائم على المقاتلين، وأعطيت الأموال إلى الناس حتى كثرت بأيديهم. (شاكر، ١٩٨٥م، ج٣: ٢٤٠).

ومن أهم نواحي التنظيم التي تناولتها يد الخليفة عمر بن الخطاب ﷺ إنشاء بيت المال وكذلك مالية الدولة، كذلك دور الديون فلم يكن بيت المال معروفاً عند العرب

في عصر الجاهلية أو عصر الرسول ﷺ وأبى بكر ﷺ، فسياسة الرسول ﷺ تقتضي توزيع المال لفوره. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٢٠).

ولم ينظم بيت المال وتدون الموارد والمصارف إلاّ في زمن عمر ﷺ حينما فتحت العراق وفارس والشام ومصر وتدفق المال على المدينة وكثرت الجنود واحتاج الأمر إلى الربط والضبط، فدون عمر ﷺ الدواوين ومنها ديوان الأموال يسجل فيه كل درهم يصل إلى الخليفة من الأخماس والجزية ومال الصلح والفيء والخراج والزكاة والصدقات والعشور مع التفرقة بين الصدقات والأخماس والفيء لأن لكل منهما مصرفاً لا يجوز أن يتعداه. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٢٨)

وفي عصر الخلافة الراشدة فإن الخليفة لا يخرج درهماً من هذا المال إلا بوجه شرعي إما عطاء لمستحق أو صدقة أو هبة لمصلحة يراها أو نفع عام للجماعة الإسلامية. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٢٩)

وقد ميز الخليفة عمر بن الخطاب ﷺ بين الناس في العطاء عندما وضع الديوان على عدة أسس تتعلق بالمكانات الاجتماعية، وتتمثل هذه الأسس في:

١ - النسب للرسول ﷺ.

٢ - السبق إلى الإسلام.

٣ - مقدار الحاجة.

وقد خص عمر ﷺ المقاتلة الأُول بالأفضلية في العطاء كما راعى بقية الناس في العطاء بصرف النظر عن أصلهم وعشائرهم أو مكانتهم ولهذا كان عطاء الناس يختلف حسب أسبقيتهم في الإسلام فمن أسلم قبل بدر كان عطاؤه أكبر ممن أسلم بعد بدر وهذا يأخذ عطاء أكثر ممن أسلم بعد الحديبية. (الزبيدي، ١٩٧٠م: ٢٣١) وهكذا، كما أن أل الرسول ﷺ أكثر عطاءاً من الأباعد عنه، وكذلك تعطى الأموال على قدر الحاجة لا للتزود بدون حاجة.

أما فيما يخص رواتب الموظفين فقد أمر الخليفة عمر بن الخطاب ﷺ بإعطاء العمال والموظفين رواتب معينة تختلف عن رواتب الجنود بعد تدوين الدواوين وتعيين أرزاق الجند، وتختلف هذه الرواتب باختلاف الوظيفة والعمل، فكانت رواتب الولاة والعمال والقضاة في قمة هذه الرواتب وأعلاها. (الزبيدي، ١٩٧٠م: ٢٤٤)

وحتى المواليد فإنه يفرض لهم فريضة كبقية الأنفس حيث كان عمر ﷺ يفرض لكل مولود مائة درهم فإذا ترعرع زاده إلى مائتي درهم فإذا بلغ زاده. فهذا ما يعرف اليوم بالتأمين ضد البطالة في بعض الدول المتقدمة اقتصادياً لدعم برنامج الضمان الاجتماعي. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٦٢)

وأما اللقيط فقد فرض لـه (مائة) وفرض لـه رزق يأخذه وليه كل شهر بقدر ما يصلحه ثم ينقله من سنة إلى سنة وكان يوصى بهم خيراً ويجعل رضاعتهم ونفقتهم من بيت المال، هذا النموذج أرقى من جميع النماذج المعاصرة في رعاية اللقطاء. (الزبيدي، ١٩٧٠م: ٢٣٤)

ولقد تجلت رعاية الطفولة في المجتمع الإسلامي في أرقى نموذج للرعاية الاجتماعية حيث بدأت عناية حكام المسلمين وخلفائهم بهذه المرحلة منذ صدر الإسلام، حيث كان الخليفة عمر بن الخطاب ﷺ يمارس الحسبة بنفسه، وقد منع أن يجتمع الصبيان بمن كان يتهم بالفاحشة، وعناية الإسلام باليتامى لا تقتصر على العطاء من بيت مال المسلمين، ولكن كانت هناك مؤسسات معينة وقامت في المجتمعات الإسلامية لرعايتهم والتي أقامها الحكام كما أقامها الخيرون، وهناك مناسبات عامة ومناسبات خاصة يشارك فيها الأطفال والشبان، فقد كان المشايخ يصلون صلاة الاستسقاء ويأخذون معهم الفقراء والضعفاء والأطفال إلى الصحراء لأدائها. (عجوبة، ١٩٩٦م: ١٤٨)

استمر نهج عمر بن الخطاب ﷺ في الدولة الإسلامية اللاحقة فأنشأ عمر بن عبدالعزيز ديواناً للقضاء على التسول والمسكنة، وفرض المنصور للأرامل معاشاً كما فرض المهدى راتباً للمجذومين والعاجزين وأنشأ عبد الملك بن مروان أول مؤسسة لرعاية العجزة والمصابين بأمراض معدية في التاريخ وذلك في دمشق وتبعه أولاده في ذلك. (السباعي، ١٩٨٠م: ١٩٦)، وسيأتي لاحقاً الكلام عن مستوى الرعاية الاجتماعية في العصر الأموي ومن ثم العصر العباسي والعثماني.

الرعاية الاجتماعية في العصر الأموي

روي أن سعيد بن المسيب علم أن أحد تلاميذه قد ماتت زوجته، فسارع سعيد ليزف ابنته إلى تلميذه، وكانت من أحسن النساء وأكثرهن أدباً وأعلمهن بكتاب الله وسنة رسوله ﷺ، وكان التلميذ فقيراً فأرسل لـه سعيد بخمسة آلاف درهم، وكان سعيد بن المسيب قد رفض تزويج ابنته للوليد بن عبد الملك عندما كان ولياً للعهد، هذا نموذج من النماذج الإسلامية الساطعة كانت لديهم نظرتهم الخاصة للدنيا. (شراب، ١٩٨٤م: ٣٠٢)

لذلك فقد قام المجتمع الإسلامي في العهد الأموي أيضاً على الصفاء والود، فقد جمعتهم المدينة، وجمعهم حرم رسول الله ﷺ فتناسوا ما كان بينهم من الأحقاد السياسية، ووجدنا أبناء المتضادين يعودوا أصدقاء، تجمعهم أسرة واحدة ومثالاً على ذلك: سكينة بنت الحسين يتزوجها مصعب بن الزبير ثم يتزوج عليها عائشة بنت طلحة، فيجتمع على وطلحة والزبير بأبنائهم. (شراب، ١٩٨٤م: ٣٠٣)

ومن أمثلة الود والتضامن في الملمات والمصاعب، عندما قرر أهل المدينة إخراج بنى أمية من المدينة قبيل معركة الحرة، جاء مروان بن الحكم إلى على بن الحسين وقال له: إن هؤلاء القوم قد ركبونا بما ترى، فضم عيالنا إلى أهلك، فرحب على بن الحسين

بطلب مروان وضم أهله إلى أهله، رغم ما بين الأمويين وأبناء على من العدوان ورغم ما كان بين مروان خاصة وبين على بن أبى طالب ﷺ. (شراب، ١٩٨٤م: ٣٠٤)

إن السياسة الإسلامية هي جزء لا ينفصل عن النظام الإسلامي الكامل، ترتبط بالمبادئ الإسلامية العامة ويراعى فيها النظم الإسلامية العادلة، وهذه السياسة الإسلامية تضمنت تضامن وتكافل المجتمع في العصر الأموي على اختلاف خلافاتهم، فترى أن أفراد هذا المجتمع متمسكون بمجتمعهم ومتحابون في الله حيث أن الناس فيه حفظوا وصية الرسول ﷺ في جيرانهم، ويمثل ذلك أهم مبادئ الرعاية الاجتماعية حيث حقوق الجار ومبدأ الأخوة وهما الرابطان لأواصر المجتمع. (شراب، ١٩٨٤م: ٣٠٤)

وفي العصر الأموي فإن هناك ما يسمى بأشرف العطاء وهي نوع من المنح تعطى لفئة معينة في المجتمع الإسلامي وهم أهل السابقة في الإسلام واللذين اشتركوا في الفتوحات الإسلامية الأولى، وذلك تكريماً لهم في اشتراكهم في تلك الحروب التي أدت إلى ترسيخ أركان الإسلام وتثبيت دعائمه كما أن أشرف العطاء في هذا كان يعطى للأشخاص الذين يبدون شجاعة فائقة في الحروب، حيث يفادون بأنفسهم في سبيل الدين والوطن إلى جانب أن هناك سبل أخرى للإنفاق في العصر الأموي كالمصروفات على المنشآت والمرافق العامة المتمثلة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كالمساجد والدور والأسواق وشق الطرق وحفر الآبار، وبرز هذا الإنفاق جلياً في العهود التالية:

ففي عهد معاوية ابن أبى سفيان، أقيمت مشاريع المياه للشرب في مكة فأنشأ نحو عشرة عيون كما أقيمت السدود في الحجاز للاستفادة من مياه السيول كان أحدها في مدينة الطائف، والآخر سد معاوية بالقرب من المدينة المنورة. (السيف، ١٩٨٣م: ١٩٩).

وفي عهد عبدالله بن الزبير، حفرت بعض الآبار في ضواحي مكة، كما اعتنى بالمسجد الحرام، فقد اشترى البيوت المجاورة لـه وقام بتوسعته من جانبيه الشرقي والجنوبي، كما أعاد بناء الكعبة بعد أن مالت جدرانها في جراء الحريق الذي أصابها، وهنا يظهر اهتمام الأمراء والولاة بأرض الحرمين ومن يرتادهما من المسلمين. (السيف، ١٩٨٣م: ٢٠٠)

والشاهد هو ما تم إنجازه في عهد عبد الملك بن مروان، حيث اتخذ مصباحاً كبيراً مقابل الركن الأسود في المسجد الحرام وهو أول مصباح تضعه الدولة للإضاءة في رحاب المسجد الحرام، وأضاء هذا المصباح ما بين الصفا والمروة. (السيف، ١٩٨٣م: ٢٠٠)

هذه الجهود الموجهة للرعاية الاجتماعية في العصر الأموي كانت معتمدة على موارد الدولة التي أعتمد عليها الولاة في أول هذه البرامج.

ففي عهد عبد الملك بن مروان فإن الموارد تنقسم إلى نوعين هما:

أولاً: الموارد الشرعية

وهي التي وضعت أسسها وقواعدها منذ تأسست الدولة الإسلامية في عهد الرسول ﷺ وزامن تطويرها أيام الخلفاء الراشدين، وهذه الموارد تشمل:

١ - الفيء ويجمع نتيجة مصالحة ودون قتال.

٢ - غنائم الحرب فهي تجمع نتيجة الحرب والجهاد.

٣ - ضريبة العشر: وتؤخذ من الملاك المسلمين.

٤ - ضريبة الخراج: تؤخذ من أهل الذمة- بينما تؤخذ زكاة الأموال والتجارة من المسلمين دون غيرهم - وتؤخذ الجزية أو ضريبة الدفاع من أهل الذمة القادرين على العمل والحرب مقابل إعفائهم من الخدمة العسكرية وحماية بلادهم وأنفسهم من

المعتدين وفي حالة عدم قدرة الدولة الإسلامية على ذلك فإنها ترد الجزية على أصحابها (أحمد، ١٩٧٧م: ١٩٤، ١٩٥)

ثانياً: الموارد الطارئة

١- اقتطاع جزء من الغنائم ليختص الخليفة بحيازته دون مستحقيه من المقاتلين ويشمل منتجات الذهب والفضة وقد ابتدع هذه السياسة معاوية بن أبى سفيان، وذلك لإصلاح أحوال أهل الخليفة مقابل ثقل المسئولية الملقاة عليه. (أحمد، ١٩٧٧م: ١٩٥)

٢- هدايا النوروز والمرجان وهي ضريبة يؤديها الأفراد إلى حكامهم في هذين الموسمين الإنتاجيين بسبب:

أ) أن النوروز بداية دخول الربيع والصيف، وهذا التهادي يعتبر احتفاءً له.

ب) أن المرجان هو موسم استهلاك الشتاء، وكذلك فإن التهادي بهذه المناسبة يعد احتفاءً بها.

٣- إعادة تنظيم جباية الخراج والجزية بما يكفل استمرارية الموارد.

٤- طريقة جمع الضرائب كانت وسيلة من وسائل زيادة الموارد في توجيه الدين الإسلامي.

٥- أن الحرب أصبحت وسيلة لتسكين الفتنة وإخماد الثورات باستغلال الطاقة الحربية للتجمعات الغاضبة، وأيضاً أصبحت مورداً من موارد الدولة التي تريد أن تزيد من رصيد بيت المال.

٦- التفرقة في العطاء المقرر في بيت المال كان عاملاً من عوامل زيادة الدخل للولاة ولجماعات معينة من الناس. (أحمد، ١٩٧٧م: ١٩٥، ١٩٩)

وفي عهد الوليد بن عبد الملك، قام بحفر بئر في مكة ومن أهم أعماله، قيامه بعمارة وتوسعة مسجد رسول الله ﷺ في المدينة المنورة حتى (أصبحت مساحته ٢٠٠ ذراع في

٢٠٠ ذراع). (السيف، ١٩٨٣م: ٢٠١)، وترتب على هذه التوسعة شراء بعض الأراضي المحيطة بالمسجد والتي قام الخليفة بدفع ثمنها لأصحابها من بيت المال.

أما في مجال الرعاية الاجتماعية فقد أنفقت بعض الأموال في العصر الأموي، وخاصة في عهد الوليد ابن عبد الملك، الذي أمر عماله في سائر البلدان بضرورة الاهتمام بالمرافق العامة وتأمين مياه الشرب وما شابه ذلك من أمور تؤمن الحياة والرفاهية للرعاية.

ومن ناحية أخرى فقد اهتم الخليفة بالمسنين والمقعدين والمجذومين حتى لا يسألوا الناس أو يصبحوا عالة عليهم، لذا فقد كان يصرف عليهم الأموال والكساء والأرزاق، كما جعل لكل مقعد خادم ولكل ضرير قائد، هذه العناية الإنسانية لم يصل إليها مستوى الرعاية الاجتماعية المعاصرة.

وعلى مستوى الرعاية الصحية فقد أقيم في العصر الأموي عدد كبير من البيمارستانات للمرضى وعين فيها الأطباء، وأقيمت دار الخليفة لضيافة أبناء السبيل، وكذلك إخراج الطعام لأعداد كبيرة من الناس وخاصة في شهر رمضان لتفطير الصائمين وإطعام الجائعين. (السيف، ١٩٨٣م: ٢٠٠، ٢٠٣)

وقد وصل مستوى الرعاية الاجتماعية في العصر الأموي إلى عنفوانه في عهد الخليفة الوليد بن عبد الملك.

حيث وصلت الدولة الإسلامية في زمن الوليد، الخليفة الأموي السادس، أوج عزها توسعاً في الدعوة إلى المؤاخاة ونشر العمران وتحسين حالة المجتمع الإسلامي المعيشية ورعاية الأفراد في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والعمالية والصحية والنفسية.

وقد قاوم الوليد ظاهرة التسول بإيجاد العمل وتوفيره لكل شخص قادر عليه، كما قام أيضاً بتزويد العاطلين عن العمل أو العاجزين عنه بقدر من المال من بيت مال

المسلمين وقسم عليهم الأرزاق ويسر ظروف الحياة للمعوقين والعميان فخصص لكل ضرير مرشداً ولكل معاق ومقعد خادما. وهو مستوى من الرعاية الاجتماعية يفوق معظم النماذج المعاصرة لأساليب الرعاية الاجتماعية.

وقد حققت الرعاية الطبية في زمن الوليد الاهتمامات التالية:

١- وضع تشريع خاص لمعالجة الفقراء المجانية فكان هذا الخليفة هو أول من حقق ضمان العلاج المجاني لجميع الفقراء أو من شاء من الأغنياء.

٢- وضع تشريع خاص يمنع اختلاط المصابين بالأمراض السارية بغيرهم من الأصحاء السالمين وقاية من انتشار الأوبئة، وهو ما يعرف في الوقت الحاضر بالمحاجر الصحية.

٣- إيجاد مشافي للعناية بالمصابين بالأمراض السارية، وهو ما يعرف بالمراكز التخصصية.

٤- إيجاد مشافي للعناية بالأمراض العامة، وقد بلغت تلك المشافي من الرقى وحسن المعالجة درجة الكمال بالنسبة لذلك الزمان.

٥- إيجاد مشافي اختصاصية للأمور التالية:

أ) الأمراض العقلية ـ البيمارستانات: يعالج فيها المصابون بعقولهم معالجة دوائية ونفسية مثالية.

ب) أمراض الجذام: خاصة بالمجذومين لرعايتهم وقد قررت لتلك المجاذم نفقات من بيت المال يضمن شطراً منها ريع أوقاف تحبس لصالح المجذومين.

جـ) الدور الخيرية: وهي تمثل النموذج التطبيقي لرعاية الفئات الخاصة وتتمثل هذه الدور في:

- دور الحضانة للأطفال الذين فقدوا الأمهات أو العائل.
- دور مياتم مخصصة لإيواء الأيتام.
- كتاتيب مخصصة لتعليم الأيتام وأبناء المعوزين وكانت تسمى مكاتب السبيل.
- دور العجزة والمقعدين: كان الوليد هو أول من جمعهم في دور خاصة للعناية بهم ورعايتهم والترفيه عنهم.
- دور العميان: دور خاصة يجمع فيها العميان لإيوائهم ومداراتهم والاعتناء بهم وتعليمهم، وكانوا يتعهدون بحفظ كتاب الله عز وجل مع ترتيله كما كانوا يعلمون الأناشيد والأدب.

وهكذا فإن فئات العميان كانوا يستفيدون ومن ثم يفيدون في خدمة المجتمع فتزول عنهم سآمة الشعور بأنهم عالة على المجتمع وقد استفادوا من العميان كثيراً، فكان بينهم الأطباء والمعلمين والفلاسفة والحكماء والفقهاء والقضاة وغير ذلك من كبار أفراد المجتمع. (الشطي، ١٩٨٠م: ٥٩، ٦٤)

أما عهد عمر بن عبدالعزيز فقد زادت الخدمات الاجتماعية فيه، حيث اتجه الخليفة إلى الإصلاح الاجتماعي، فكان ينفق مائة دينار من بيت المال سنوياً لكل شخص يتفرغ لنشر العلم والفقه والتلاوة، واهتم بأهل الديون فأمر ألا يحبسوا هذه الفئة مع أهل الفساد والشر. (السيف، ١٩٨٣م: ٢٠٣)

وتتميز العلاقات الاجتماعية التي كان يعيشها أهل المدينة في العصر الأموي بالسمو، إذ تتسم بالتكافل والتعاون، فمن عظيم عطاء عمر بن عبدالعزيز أن أصبح الناس على كفاية، وحتى من كانت لهم تجارة في موسم الحج في عهد هذا الخليفة كان هؤلاء يجودون بما عندهم أو بعضه على المعدمين، وكان الفقراء يستدينون في انتظار

أعطيات الرجال الكرماء وسخائهم وسرعان ما تقضى حاجياتهم من قبل هؤلاء الموسرين. (شراب، ١٩٨٤م: ٢٩٩)

وهؤلاء المحسنين كثير وقد اشتهر منهم علي بن الحسين زين العابدين إذ كان جواداً وكان أناس في المدينة يعيشون لا يدرون من أين يعيشون، فلما مات هذا المحسن، فقدوا ذلك فعرفوا أنه هو الذي كان يأتيهم به، وحينما توفي وجدوا في ظهره وكتفيه أثر حمل الجراب إلى بيوت الأرامل والمساكين وقد ترك علامة شاهدة على إحسانه وعيالته للمحتاجين. (شراب، ١٩٨٤م: ٣٠٠)

وقد شجع عمر بن عبدالعزيز الولاة على تحمل المسئولية فقد كان والى اليمن يكتب إلى عمر بن عبدالعزيز في مكة عن مظلمة سائلاً ومدققاً كأنه كان خائفاً من تحمل المسؤولية، (فيكتب له عمر بن عبدالعزيز أما بعد فإني أكتب إليك آمرك أن ترد على المسلمين مظالمهم فتراجعني ولا تعرف بعد المسافة ما بيني وبينك ولا تعرف أحداث الموت، فعليك أن ترد على المسلمين مظالمهم ولا تراجعني. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٤١)، وأراد من ذلك أن يكون في رد المظالم لا مركزية وأن يتحمل كل وال مسئوليته كاملة في رد المظالم دون الرجوع إلى الخليفة في ذلك لأن ذلك يعطل مصالح الناس. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٤٢)

وإذا تحمل صاحب الحق نفقات سفر في الحصول على حقه فإن الدولة تلتزم بذلك فقد كان عمر بن عبدالعزيز يرد المظالم ولو كان في السوق وقد أعلن في الناس قائلاً من كان له مظلمة فليأته، فقد حضر رجل من بعيد ليقدم مظلمة وبعد أن انتهي أراد الانصراف فأوقفه (عمر) وأعطاه نفقات السفر، وكان يرى أن من واجبه أن يوصل لكل ذي حق حقه وهو في مكانه، فإذا انتقل إليه يطالبه به كان لزاماً على الخليفة والدولة أن تدفع له كل نفقة أنفقها في سبيله، وقد تميز عهده رحمه الله بهذه

الإصلاحات في مجالات الرعاية الاجتماعية. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٤٣)

أما إصلاحاته الأخلاقية فهي كثيرة وكان جاد في تنفيذها، حيث رأى (عمر بن عبدالعزيز) أن البلاد الإسلامية قد أصيبت بالفساد الأخلاقي مع انتشار شرب الخمر بين المسلمين بتأثير تعطيل حدود الله، وأقدم العظماء والأمراء وبعض القادة على شربها فأصدر منشوراً عاماً ينهى فيه عن الخمر وصناعتها وبيعها، وكان سبب إصدار هذا المنشور هو إحساسه بمفاسد الخمر وما ينتج عنها من أضرار اجتماعية وأخلاقية ودينية. ومن خالف تعليمات هذا المنشور فقد عرض نفسه للمحاسبة وتطبيق حكم الله عليه. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٥٣)

وقد اتخذت سياسة الخليفة عمر بن عبدالعزيز طابعاً خاصاً مع المساجين تجلت في: رأى الخليفة عمر بن عبدالعزيز أن المساجين يختلفون فمنهم من قتل ومنهم من ارتكب جرائم أخلاقية ومنهم من ارتكب جرائم مالية، وبناءً على هذا الاختلاف في الجرائم أصدر منشوراً عاماً للنظر في تلك السجون وإقامة الحد على من يستحقه ووضع المساجين بسبب جرائم مالية على حدة وعدم خلطهم بالمجرمين الأخلاقيين.

- كذلك قام أيضاً بعزل النساء في الحبس. ليس كما فعل الحجاج حينما كان يسجن الرجال والنساء معاً في سجن لا سقف له صيفاً وشتاء.
- كما قام بتعيين حراس السجون من الذين يتصفون بالأمانة والذين لا يرتشون.
- أيضاً يحث على مساعدة المساجين وتوفير العلاج لهم في حالة مرضهم.
- كما كان يأمر بكسوة المساجين ثوباً في الشتاء وثوبين في الصيف. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٥٥)

ومن إصلاحات عمر بن عبدالعزيز في مجال الرعاية الاجتماعية أمره بعمل الخانات للمسافرين، حيث عمم ذلك على ولاته، وهو أمر رعوي يتسق مع اتساع

الدولة الإسلامية حيث رأى عمر ضرورة مساعدة المسلمين على التنقل وإمكانية توفير سكن مؤقت لهؤلاء المسافرين فقد أرسل إلى واليه في سمرقند (سليمان بن أبي السري) وكتب له: (أن اعمل خانات فمن مر بك من المسلمين فاستضيفوه يوماً وليلة وتعهدوا دوابهم، ومن كانت به علة فأقروه يومين وليلتين وإن كان منقطعاً فأبلغه بلده)، وقد يكون هذا المنشور معمم على كافة الولاة خاصة الأقاليم المتباعدة، وذلك لخدمة المسافرين. (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٥٦)

ويعتبر حق تقرير المصير من المبادئ الرئيسية للخدمة الاجتماعية وقد نادى به الخليفة الأموي العادل إذ كان عمر بن عبدالعزيز من أوائل دعاة حق تقرير مصير الشعوب تبعاً لسماحة الإسلام. فقد كان إذا حاصر المسلمون بلداً أو حصناً وطلب أهلها الصلح أن يأتي وفد فيفاوض القائد المسلم على شروط الصلح وبموافقة الوفد وقائد الحصن أو المدينة على تلك الشروط يتم الصلح وتفتح المدينة أو الحصن أبوابه.

وفي مجال التربية والتعليم فقد اهتم الخليفة الأموي عمر بن عبدالعزيز بذلك ووجه دعوة للتعليم، حيث كان عمر رضي الله عنه وأرضاه يرسل الدعاة إلى كل مكان لم ينتشر الإسلام بين أهله، ويكتب إلى عماله: (أما بعد، فآمر أهل العلم أن ينشروا العلم في مساجدهم فإن السنة كانت أميتت) (الغزي، ١٩٩٢م: ٢٥٧)، وقد عنى بحديث رسول الله ﷺ حيث تمثل قوله ﷺ: "ولتفشوا العلم، ولتجلسوا حتى يعلم من لا يعلم فإن العلم لا يهلك حتى يكون سراً" (البخاري).

وكان رحمه الله دقيقاً في صرف الأموال التي تأتى لبيت مال المسلمين إذ يرى أنه لا مال إلا للمستحق بكتاب الله، وسن بذلك سنة حسنة حيث بين أن القاعدة الشرعية الصحيحة التي يجب أن يتبعها كل حاكم مسئول إذا أراد أن يؤدى أمانته خير أداء أن يتابع أوجه الصرف لأموال بيت المال ولا يصرف إلا للمستحق بكتاب الله عز

وجل، وقد اتخذ أمير المؤمنين عمر بن عبدالعزيز الإجراءات التالية:

أولاً: وقف ضد الشعراء والخطباء الذين كانوا يأخذون من بيت المال لمجرد مدحهم الوالي أو الخليفة وقد عرف عمر في ذلك الزمان بالأمير الذي يعطي الفقراء ويمنع الشعراء وله في ذلك مواقف عديدة لا يسعنا المجال الآن لسردها، وكانت تعكس أمانته وخلو عبادته لله تعالى.

ثانياً: هناك طبقات من الأشراف من بنى أمية يحصلون من بيت مال المسلمين أموالاً بغير حق إما بسبب القرابة للخليفة وإما لمكانة قبيلته أو لوجود تعاملات تجارية مع الوالي أو الخليفة، وقد منعت في هذا العهد.

ثالثاً: هناك طبقة من الناس كانوا تجاراً يتصلون بالخلفاء والأمراء ويلتفون حولهم بكل السبل لينالوا من مال الله ببيع بضائعهم ورواج تجارتهم ومثال ذلك موسى ابن وردان. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٣٢)

خلاصة القول: استطاع الخليفة عمر بن عبدالعزيز بالحزم والحرص على مال الأمة أن لا يخرج درهما إلا بحق ولا يعطى إلا ليدٍ تستحق، وبذلك يبعد عنه طمع الطامعين من شعراء وخطباء وأمراء وأشراف وتجار. فتجلت بذلك نزاهته رحمه الله واصبح في مصاف الخلفاء الراشدين في العدل والورع والزهد. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٣٣).

ولكن الأمن والحرية والطمأنينة لجميع المسلمين كان هاجساً قوياً عند هذا الخليفة العادل، حيث أدرك عمر بن عبدالعزيز أن من أوسع ثغرات تسرب المال العام هو ظلم الولاة لرعيتهم وكبت حرياتهم واستغلالهم دون النظر إلى مصلحة الرعية، وأدرك أن هذا الكبت يؤدى إلى نتيجة عكسية تنعكس آثارها على دخل بيت المال، (إذ كلما عم الظلم واشتد الخوف بالناس كلما قل دخل بيت المال مهما فعل المسئولون من

وسائل جلب المال)، وهو استنتاج منطقي يربط عملية الإنتاج للقوى بمستوى الراحة النفسية لهم. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٣٤)

كما يرى أن الأمة تدفع ما هو مطلوب منها بطيب نفس ورضاء خاطر إذا أحس أفرادها بالأمن والطمأنينة والعدالة، وعندما تحس الأمة بعطف القائم بالأمر ورحمته بهذه الأمة وحرصه عليها، تحاول الأمة هنا إرضاؤه وتفديه لا بالأموال فقط بل بالأنفس والدماء، وقد شمل برنامج الخليفة الأموي عمر بن عبدالعزيز الإصلاحات الاجتماعية التالية:

١ - النهي عن التعذيب

يأمر عمر بن عبدالعزيز بإقامة العدل والإحسان والرحمة واتباع السنة وينهى عماله عن التعذيب والإساءة ليحس الناس بالحرية والطمأنينة. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٤١)

٢ - توحيد المقاييس والمكاييل والدراهم

ولكي يمنع عمر بن عبدالعزيز الغش والتطفيف وظلم الفلاحين ودافعي الضرائب، فقد أصدر أمراً بتوحيد المقاييس والمكاييل والدراهم ليكون هناك اتفاقاً عاماً في المعاملات التجارية التي يتقاضا بها الناس. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٤١)

٣ - إصلاح الأراضي والرحمة بالفلاحين

يرى عمر بن عبدالعزيز أن الأراضي هي المورد الأعظم لبيت المال وأن الفلاحين هم الأيدي العاملة في تلك الأراضي وأن إهمال الأرض يؤدى إلى خسارة فادحة لبيت المال، وأن ظلم الفلاحين يؤدى إلى إهمال الأراضي أو هرب الفلاحين عنها فأرسل إلى عماله يحثهم على الإحسان إلى الفلاحين وعلى إصلاح الأراضي وصيانتها لكي تضمن استمرارية هذه المصادر لبيت مال المسلمين. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٥٧)

٤ - التفريق بين الصغير والكبير

كان يطلب عمر بن عبدالعزيز من عماله أن يفرضوا إجراءات عمل خاصة لمن كان ابن خمسة عشر سنة ومن كان دون ذلك. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٥٨)، والمقصود من ذلك هو التمييز بين الصغير والكبير من حيث الأعمال المنسوبة إليهم ومراعاة المراحل العمرية لكل فئة وتحملها، وهذا ما تنادى به جمعية الطفولة حفاظاً على حقوق الأطفال في وقتنا الحاضر.

٥ - الفرض لكل مولود

إن عمر بن عبدالعزيز كان يفرض للرضيع ديناراً واحداً فإذا فطم الطفل فرض له عشرة دنانير. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٦٢)، وبهذا نرى اهتمام عمر بن عبدالعزيز بالأطفال والمواليد خاصة إقتداء منه بأمير المؤمنين عمر بن الخطاب في ذلك، وبهذا الاهتمام نرى مدى تفهم الولاة لأهمية الحالة الاجتماعية لكل فرد في المجتمع، وهذا ما يطبق حالياً في برامج الرعاية الاجتماعية.

٦ - إطعام الجار

اقتدى عمر بن عبدالعزيز ﷺ بأمير المؤمنين عمر بن الخطاب ﷺ، ليس فقط بالعطاء ولكن في الطعام، فقد كان عمر بن الخطاب ﷺ قد أجرى على الناس جرابين من الطعام في الشهر وأثبت أن الإنسان يكفيه ذلك، وقد اقتدى به عمر بن عبدالعزيز ﷺ وأنشأ مطبخاً للعامة يقدم الغداء والعشاء. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٦٣)

٧ - التعليم والإرشاد للبوادي

رأى عمر بن عبدالعزيز إن الأمة تحتاج إلى من يفهمها بدينها ويعلمها شريعة الله فأراد حث الناس على التفقه والتفقيه وأيضاً الحث على الصلاة لأنها تنهي عن الفحشاء والمنكر، ولم يكتف بإرسال الكتب إلى عماله لنشر العلم والفقه بل يبعث

المعلمين إلى البدو، ويرى عمر بن عبدالعزيز أن الأمة في حاجة إلى علمائها وفقهائها وقرائها ومحدثيها وليتفرغوا لبث علمهم وفقههم وصلاحهم بين الناس. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٦٥)

٨ - تخصيص رواتب للعمال

كان عمر بن عبدالعزيز يفيض على عماله ويعطيهم الرواتب الضخمة ويهب بعضهم مبلغاً كبيراً جزاء إخلاصه في عمله وحرصه على راحة الأمة. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٨٠)

ويتضح أن ما عمله عمر بن عبدالعزيز مع عماله كتشجيع لهم يساعد على سير العمل بنجاح أي أنه يضع خططاً لتحقيق الهدف العام وهو الحرص على الراحة النفسية للعمال مما ينعكس على الإنتاج وهذا هو المتبع حالياً في ميدان الرعاية الاجتماعية العمالية.

هذه الإصلاحات التي قام بها الخليفة الأموي العادل عمر بن عبدالعزيز هو ما يقتضيه واجب الدولة الإسلامية، إذ يجب على الدولة أن توفر الحد الأدنى لحياة المسلم لكي يعيش عزيزاً كريماً وذلك في توفير المسكن وخادم يكفيه مهنته وفرس يجاهد عليه عدوه وأثاث في بيته ومع ذلك يقضى الدين عنه. (الغزي، ١٩٩٢م: ٣٨١)

الرعاية الاجتماعية في العصر العباسي

إن المؤرخين حينما أرادوا توثيق العصر العباسي لم يلتفتوا إلى المجتمع كله كوحدة في جميع طبقاته، بل اهتموا وكتبوا عن طبقة واحدة من طبقات المجتمع وهي طبقة الخلفاء والأمراء والوزراء، وأما طبقة العامة فكأنهم لم يعيشوا في هذا العصر، وإنما هم مجرد وحدات عددية يتألف منها الجنود والخدم والصناع ... الخ، وهي توجد على هامش الحياة الاجتماعية وهذا العيب لا يقتصر على مؤرخي العصر

العباسي وحدهم وإنما يكاد ينسحب على المؤرخين عموماً في التاريخ الإسلامي. (قدوره، ١٩٧٢م: ١٧٦)

إن الحياة الاجتماعية لم تبحث في تلك العهود من الناحية التاريخية بحثاً وافياً وإنما عنى المؤرخون كل العناية بالحياة السياسية، فمن العسير علينا إذن أن نرسم صورة جامعة صحيحة للحياة الاجتماعية من تلك الصور، وإذا وجدنا عنها شيئاً لم يكن غير شذرات متفرقة، وأخبار متناثرة لا تشيع فهماً ولا تشفي عليلاً، وذلك في الكتب الأدبية مثل كتاب الأغاني والعقد الفريد وكتب الجاحظ ودواوين الشعراء وغيرها، وقد تكون هذه الأخبار لا تعكس الواقع لأنها مبنية على أهواء خاصة، فقد يكون الثناء مقابل عطاء والعكس بالعكس. (قدوره، ١٩٧٢م: ١٧٦) لكن هناك بعض المتغيرات في العصر العباسي التي قد تعكس المستوى الاجتماعي للرعاية منها:

١ - دور العلم في العصر العباسي

كان المسجد في كل العصور الإسلامية هو مكان التدريس وموطن تلقى العلوم عبر الحلقات المتنوعة الاختصاصات من فقه وتفسير وحديث، فإن إقبال الفئات الاجتماعية الميسورة والمتوسطة على التثقيف قد ساهم في خلق دور خاصة بالعلم جمعت صنوفاً منه، منها المكتبات العامة وتعرف باسم (خزانة الحكمة) في ذلك الوقت، إشارة إلى العدد الوافر من المصنفات التي ساهم خلفاء الفترة الأولى بتشجيعهم المؤلفين مادياً ومعنوياً على إنجازها، ومن أشهر هذه الخزانات (خزانة الرشيد) وسميت بدار الحكمة.

ومن دور العلم أيضاً الكتاتيب (وهي مواطن تعليم الصبيان) وعادة تكون ملحقة بالمساجد أو ملحقة في دور أصحابها وشيوخها. (علم الدين، ١٩٩٣م: ١٩٣)

ومن الدور العلمية المميزة في العصر العباسي "الخانقاة" وهي لفظة فارسية تعنى "بيت الدراويش" ويتم فيها تدريس الطلبة بعض مبادئ الفقه واللغة والخط العربي، ويعتبر العصر العباسي أكثر العصور الإسلامية ازدهاراً للمعرفة الحرة. (علم الدين، ١٩٩٣م: ١٩٤)

٢ - "الحسبة" في العصر العباسي

ظهرت الحسبة في العصر العباسي ونشأت بسبب حاجة المدن الإسلامية إلى العناية بأمورها العامة في أسواقها وبنائها العمومية وفي جماعاتها الحرفية، وخدماتها الاجتماعية وضمان العدل والأمن لها في عمليات التجارة والتعامل والرعاية الصحية العامة والآداب العامة.

وقد ظهرت وظيفة المحتسب مبكرة في الإسلام ومهما يكن من الاختلاف في أصل نشأتها فقد جاء العصر العباسي مهتمًا بها، وهي مؤسسة تحل الكثير من المشاكل اليومية قبل أن تصل إلى ميدان القضاء. (مصطفي، ١٩٧٣م: ٥٧٣)

٣ - الرعاية الصحية في العصر العباسي

ظهرت المشافي والبيمارستانات في العصر العباسي، مفهوم (البيمارستانات) للدلالة على مكان معالجة المرض وهو مفهوم فارسي، ويلاحظ في العصر العباسي وجود المشافي في مكان واحد مع مدارس الطب، ولم تكن المشافي قد عرفت في الدولة الإسلامية قبل الخليفة الأموي "الوليد بن عبد الملك" الذي أنشأ أول بيمارستان بدمشق سنة ٨٨ هجرية.

غير أن العصر العباسي حقق تطويراً في البيمارستانات سواء من جهة التنوع فيه والاختصاص أو من جهة الإنفاق عليه والاهتمام بشأنه، فالخليفة "المنصور" أنشأ في بغداد مشفى للعميان والقواعد من النساء، كما أقام بيمارستانا لمعالجة المجانين وذوى

الأمراض العقلية، ومشافي أخرى للمصابين بالجذام والبرص. (علم الدين، ١٩٩٣م: ١٩٢، ١٩٣)

٤ - الحياة الفكرية في العصر العباسي

إن تقدم الحياة الفكرية في العصر العباسي كان متميزاً فقد كانت بغداد أحد المراكز الثقافية المهمة في العالم الإسلامي آنذاك، إذ كثرت فيها المؤسسات التعليمية وتنوعت، وشهدت نشاطاً علمياً واسعاً، فقد نال كبار القراء والمحدثين والفقهاء والنحويين والأدباء منزلة علمية كبيرة وشهرة واسعة، فقد كانوا مقصد طلبة العلم من شتى أنحاء العالم الإسلامي. (المعاضيدي، ١٩٨٣م: ٢٣٤)

فقد ظهر في هذه الفترة عدد من العلماء على اختلاف تخصصاتهم في العلوم التاريخية والجغرافية والطب والصيدلة والفلك والرياضيات وعلوم أخرى.

إن تقدم الحياة الفكرية في عاصمة الخلافة أدى إلى ظهور عدد من البيوتات العلمية في هذه المدينة وأسهمت في نشر العلم في مدن العالم الإسلامي الأخرى. (المعاضيدي، ١٩٨٣م: ٣٨٤)

إن الحياة الاجتماعية هي مجموعة التقاليد والعادات التي تنشأ عن علم اجتماع الأفراد في مجتمع ما، وهي تشتمل أيضاً على كل ما ينتج عن هذا المجتمع من أدب ودين وفلسفة وعلوم أخرى بحيث يتميز بها عن غيره وباختصار كل ما يسمى بالحضارة بحيث يصبح ممارسات. (قدوره، ١٩٧٢م: ١٧٧)

وفي العصر العباسي ظهر الاهتمام الكبير من الناحية الفكرية والأدبية فقد اهتمت هذه الحقبة بالمفكرين والعلماء، فنرى أن الثقافة العربية تدور كلها حول الدين واللغة، فكانت عناية العرب بالشعر والخطابة والعلوم الدينية كالفقه والتفسير وغيره من المجالات الحياتية. (قدوره، ١٩٧٢م: ١٧٦)

وقد ظهرت حركات عديدة في العصر العباسي أمثال حركة "خالد الدريوش" الذي أنشأ في بغداد فرقة تهاجم الفسق والفساد، وتدعو إلى الإصلاح الديني والاجتماعي، والحركة التي تلتها بقيادة الزعيم "سهل بن سلامه الأنصاري" الذي اتخذ العنف وسيلة للإصلاح فكان ينشد العمل بكتاب الله وسنة نبيه ﷺ ويقوم بمقاتلة كل من يخالف سياسته سواء كان السلطان أو غيره.

ثم حركة يقودها "الشاعر أبو العتاهية" الذي يدعو إلى الزهد والابتعاد عن الدنيا ومباهجها والتقرب لله في الدين والعقيدة. (قدوره، ١٩٧٢م: ١٩٦-١٩٧)

الرعاية الاجتماعية في العصر العثماني

ينقسم الإصلاح في التاريخ العثماني الحديث إلى ثلاثة أنواع هي:

١ - الإصلاح الرسمي في مجال الخدمات العامة

بدأ جدياً تنفيذ بعض الإجراءات الإدارية والتنظيمية ذات الطبيعة العسكرية وتم إنشاء سكة حديد الحجاز لتيسير أداء فريضة الحج ولإقامة البرهان على قوة المشاعر الدينية بالنسبة للسلطان في ذلك الوقت وهو "عبد الحميد الثاني" وهو تقدم كبير للرعاية الاجتماعية في مجال المواصلات. (سعدون، ١٩٩٤م: ١٨)

٢ - الإصلاح الديني

وهي حركة الموحدين (الحركة الوهابية) التي ظهرت في نجد على يد "محمد بن عبدالوهاب (١٧٠٣-١٧٩٢م)، وأهم معالم هذا النوع من الإصلاح أمرين أساسيين هما:

- التوحيد: وهو إفراد العبادة لله وتنقية العقيدة من جميع الشوائب التي علقتها.
- فتح باب الاجتهاد ونبذ المذاهب المنحرفة كالصوفية التي شاعت في أواخر العهد العثماني.

وهدفه هذه الحركة العودة بالإسلام إلى حالته الأولى عن طريق الرجوع إلى القرآن والسنة وآثار السلف الصالح. أي العمل على تجديد الدين الذي بدأ يعتريه جاهلية وشركيات مفسدة لأهدافه. (سعدون، ١٩٩٤م: ١٩)

٣ - الإصلاح الدستوري

قام على أيدي رجال حركة "تركيا الفتاة" الذين توصلت إحدى جمعياتهم المعروفة باسم "الاتحاد والترقي" إلى القيام بحركة انقلابية عسكرية انطلاقاً من قواعدها وتوصلت هذه الحركة إلى إجبار "عبد الحميد الثاني" على إعادة الحياة إلى القانون الأساسي والبرلمان العثماني. (سعدون، ١٩٩٤م: ١٩)

٤ - الإصلاح الرسمي في مجال الخدمات العامة

يعد الوقف إحدى المؤسسات العثمانية النادرة التي قاومت هزات الثورة الكمالية الراديكالية التي حولت الخلافة الإسلامية إلى نظام علماني ماسوني، وقد كان للوقف دور للمحافظة على أواصر الرعاية الاجتماعية. (بيليجي، ١٩٩٦م: ٥٩)

ذلك لأن الأوقاف التركية تمثل مواضع التفاضل المجتمعي وإحدى أولويات المجتمع المدني وقد حلت بذلك محل عدد كبير من الجمعيات الإنسانية التي كانت موجودة منذ ما قبل عام ١٩٨٠م.

ونشاطها الفاعل لا يقتصر على ميادين بالغة التنوع مثل: التعليم - البيئة - حقوق المرأة - نشر الثقافة الإسلامية - صندوق تقاعدي - هيئات أبحاث - نوادي رياضية، إذ أنها أيضاً تبذل جهوداً لنشر أنشطة تهدف إلى تنمية العلاقات مع الأتراك في الخارج.

وتتمتع هذه المؤسسة بحرية مالية وتنظيمية وسياسية ذلك أن قانون الوقف الذي يستلهم التشريع الإسلامي في تركيا ينص على أن مشيئة الوقف لها قوة القانون وما من شئ يمكن أن يغيرها ولا شك في إن هذا الطابع الإلهي هو الذي يكسب

الوقف قاعدة تنظيمية متينة ويضفي عليه مكانة معنوية غير قابلة للمس عملياً. (بيليجي، ١٩٩٦م: ٥٩)

عهد أسرة "محمد على" الإصلاحي

إن الحياة الاجتماعية ومستوى المعيشة خاصة بين الفلاحين والصناع ظلت كما هي من فقر وفساد وجهل بل زادت الحالة سوءاً حينما لجأ "محمد على" إلى احتكار الحاصلات الزراعية والصناعية وإلغاء الالتزام وزادت الضريبة لمواجهة نفقات الجيش وشئون الحرب.

أنشأ "محمد على" المشروعات التعليمية وهي المدارس الابتدائية والتجهيزية والخصوصية، ومع ذلك لم يتجاوب الشعب معها حتى إن الكثير كانوا يلحقون بأجسامهم وبأجسام أطفالهم العاهات لعدم التحاقهم بالمدارس بالرغم من أن التعليم كان بالمجان بل كانت الحكومة تزود التلاميذ برواتب شهرية وتؤجر لهم الحمير لتوصيلهم إلى المدارس. (عثمان، ١٩٩٤م: ٧٨)

وصدر أيام "محمد على" أول تشريع حكومي لتنظيم شؤون البر حينما أنشئت وزارة الأوقاف لتشرف على الأوقاف الخيرية والأهلية سنة ٨٣٥ هجري وتتولى شؤون البر بالبلاد.

كما اهتم "محمد على" بتحسين حالة بعض الملاجئ والتكايا التي كانت تؤي العجزة والمعتوهين حينما ساءت حالتها ووسائل الإقامة فيها.(عثمان،١٩٩٤م: ٧٩)

ولما جاء "سعيد" إلى الحكم أعاد حق الملكية العقارية للأراضي الزراعية التي كان "محمد على" قد احتكرها، كما ألغى نظام احتكار الحاصلات الزراعية وأعفي الفلاحين من الضرائب المتأخرة كما نظم لائحة المعاشات للموظفين الحكوميين. (عثمان، ١٩٩٤م: ٧٩)

ويمكننا أن نلخص أهم مظاهر الرعاية الاجتماعية منذ عهد "محمد على" حتى غاية القرن التاسع عشر الميلادي في الإجراءات التالية:

١ - صدور قانون المنتجات سنة ١٨٣٠م الذي قضى بفصل عقوبة الأحداث عن عقوبة الكبار، محددا سن الحدث حتى سن التمييز وجعله خمسة عشرة سنة، وأجاز للقاضي تنفيذ التوبيخ والضرب وتسليم الأحداث للوالدين.

٢ - إنشاء وزارة الأوقاف سنة ١٨٣٥م لتنظيم شؤون البر والإحسان.

٣ - إنشاء مدرسة العميان والخرس للجنسين.

٤ - إنشاء الجمعية الخيرية الإسلامية سنة ١٨٧٨م وهي متعددة المناشط.

٥ - بدء الاهتمام بالنشاط المدرسي من تخصيص جانب من الوقائع المصرية لتنشر أخباره كوسيلة إعلام ترويحية.

٦ - إنشاء جمعية التوفيق القبطية سنة ١٨٩١م.

٧ - تعديل قانون العقوبات سنة ١٨٨٣م وخاصة عقوبة الأحداث معدلاً سن التمييز السابقة بدلاً من خمسة عشر سنة، وحدد عقوبات خاصة للأطفال ما بين سن ٧-١٥ سنة مع اشتراط إثبات تمييز الطفل لفعلته كما أجاز القانون تسليم الطفل للأسرة أو إلى قريب مؤتمن.

٨ - أنشئت في مصر أول إصلاحية للأحداث سنة ١٨٩٨م.

أما الاهتمام بالرعاية الاجتماعية في مجال التعليم فإنها قد تميزت حيث أنه في أواخر القرن الثامن عشر الميلادي نجد أن مدارس الخلافة العثمانية قد بدأت تتأثر بنظم التعليم الأوروبية، فإلى جانب المدارس الحربية، عنى سلاطين الأتراك وولاتهم من بعدهم بتنظيم التعليم وتدرج وتنوع المدارس التجهيزية لتسع المدارس البحرية والطب والزراعة والهندسة والمدفعية وإعداد الموظفين والمعلمين، كما أنشئ نظام المدارس الداخلية. (عجوبه، ١٩٩٦م: ١٥٨، ١٥٩)

المراجع

على رأس هذه المراجع العلمية: القرآن الكريم، وموسوعة الحديث الشريف.

- أحمد، محمد حلمي محمد، ١٩٧٧م، **الخلافة والدولة في العصر الأموي**، ط١، القاهرة: مكتبة الشباب.
- بيليجي، فاروق، ١٩٩٤م، **الأوقاف كفواعل لتنمية العلاقات بين تركيا والعالم التركي**، مجلة شؤون الأوسط، ٥٥: (د.م).
- حسن، محمود، (د.ت)، **مقدمة الخدمة الاجتماعية**، الكويت: ذات السلاسل.
- آل حسين، محمد حسين، ١٩٨٧م، **فن الإدارة عند "عمر بن الخطاب"**، المجلة العربية، ١١٦: (د.م).
- الزبيدي، محمد حسين، ١٩٧٠م، **الحياة الاجتماعية والاقتصادية في الكوفة في القرن الأول الهجري**، القاهرة: المطبعة العالمية.
- السباعي، مصطفي، ١٩٨٠م، **من روائع حضارتنا**، الكويت: الاتحاد الإسلامي العالمي للمنظمات الطلابية.
- سعدون، فواز، ١٩٩٤م، **الحركة الإصلاحية في بيروت في أواخر العصر العثماني**، بيروت: مؤسسة صائب سلام للثقافة والتعليم العالي.
- السيف، عبدالله محمد، ١٩٨٣م، **الحياة الاقتصادية في نجد والحجاز في العصر الأموي**، الرياض: كلية الآداب.
- شاكر، محمود، ١٩٨٣م، **التاريخ الإسلامي**، ط٤، بيروت: المكتب الإسلامي، ج٣.
- شاكر، محمود، ١٩٨٣م، **التاريخ الإسلامي**، ط٤، بيروت: المكتب الإسلامي، ج٤.

- شراب، محمد محمد حسين، ١٩٨٤م، **المدينة في العصر الأموي**، (دراسة سياسية وإدارية واجتماعية واقتصادية وفكرية)، دمشق: مؤسسة علوم القرآن.
- الشطي، أحمد شوكت، ١٩٨٠م، **نظرات إلى عمل الخليفة "الوليد بن عبد الملك"**، (خاصة في الرعاية الاجتماعية والصحية)، سوريا: معهد التراث العلمي.
- الشريعان، منال أحمد، ١٤١٩هـ، **نماذج من الرعاية الاجتماعية خلال الحقب التاريخية للخلافة الإسلامية**، (مقال غير منشور).
- الطريقي، محمد المحمود، ١٤١٧هـ، **المشروع الوطني لأبحاث الإعاقة والتأهيل وإعادة التأهيل داخل المجتمع في المملكة العربية السعودية**، الرياض: المركز المشترك لبحوث الأطراف الصناعية والأجهزة التعويضية وبرامج تأهيل المعوقين.
- عثمان، عبد الفتاح ومحمد حسين إسماعيل وعبد الحليم رضا ومحمد نجيب توفيق، ١٩٩٢م، **مقدمة في الخدمة الاجتماعية**، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- عجوبة، مختار إبراهيم وعبدالعزيز بن على الغريب وإبراهيم بن محمد الخرفي، ١٩٩٤م، **الإعاقة في التراث العربي الإسلامي**، الرياض: مطابع جامعة الملك سعود.
- عجوبه، مختار إبراهيم، ١٩٩٦م، **رعاية الطفولة والشباب في المجتمع الإسلامي**، مجلة جامعة الملك سعود، م٨، الآداب (١)، الرياض.
- علم الدين، مصطفي، ١٩٩٣م، **الزمن العباسي**، بيروت: دار النهضة العربية.
- العامودي، محمد سعيد، ١٩٥٢م، **عمر بن الخطاب والضمان الاجتماعي**، مجلة المنهل، ٥، مكة: مطبعة البلاد السعودية.

- الغزي، محمد صديقي بن أحمد البورنو، ١٩٩٢م، **قدوة الحكام والمصلحين "عمر بن عبد العزيز" مجدداً ومصلحاً**، ط١، الرياض: مكتبة المعارف.
- فراج، عز الدين، (د.ت)، **الإسلام والرعاية الصحية الأولية والوقاية من الأمراض**، (د.م): (د.ن).
- الفنجري، محمد شوقي، ١٩٨٠م، **الإسلام والضمان الاجتماعي**، ط٢، الرياض: دار ثقيف للنشر والتأليف.
- فهمي، ساميه محمد، ١٩٩٤م، **المشكلات الاجتماعية منظور الممارسة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية**، (د.م): دار المعرفة الجامعية.
- قدوره، زاهيه، ١٩٧٠م، **الشعوبية وأثرها الاجتماعي والسياسي في الحياة الإسلامية في العصر العباسي الأول**، ط١، بيروت: دار الكتاب اللبناني.
- مختار، عبدالعزيز عبدالله، ١٩٨٨م، **المنظور الإسلامي للخدمة الاجتماعية**، (منظور إنساني متوازن)، (د.م): (د.ن).
- مصطفي، شاكر أحمد، ١٩٧٠م، **دولة بنى العباس**، الكويت: وكالة المطبوعات، ج١.
- المعاضيدي، عبد القادر سلمان، ١٩٨٣م، **واسط في العصر العباسي**، بغداد: دائرة الشؤون الثقافية والنشر.
- نور، محمد عبد المنعم، ١٣٩١هـ، **الإسلام والرعاية المجتمعية في ضوء المفاهيم السوسيولوجية الحديثة**، الرياض: اللجنة الثقافية والفنية العامة.
- يونس، الفاروق زكى، ١٩٧٧م، **الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي**، القاهرة: عالم الكتب.

الفصل الثاني

إدارة الرعاية الاجتماعية المعاصرة

إن الرعاية الاجتماعية ليست جهوداً إقليمية أو محلية خاصة وإنما هي فكر عالمي للحفاظ على كرامة الإنسان مهما كان وأينما كان، ويتخذ صيغاً إقليمية ومحلية خاصة تتناسب مع ظروف المجتمعات والأيديولوجيات والمستويات الحضارية والمعيشية لذلك يمكن إدارتها على ثلاث أطر متكاملة تتمثل في:

إدارة الرعاية الاجتماعية العالمية

بسبب الويلات التي لاقتها البشرية والنكبات التي لم تلق شعوب العالم مثيلاً لها طوال تاريخها الطويل إبان الحرب العالمية الثانية، أقنعت ساسة الدول بوجوب إقامة تنظيم دولي جديد يستند إلى مبادئ ومرتكزات وأسس جديدة بعد أن تبين عدم صلاحية الأسس القديمة التي قامت عليها عصبة الأمم، وعدم مواءمتها لمتطلبات التغير والتطور الذي طرأ على المجتمع الدولي.

فظهرت (هيئة الأمم المتحدة كتنظيم دولي جديد على المسرح العالمي نتيجة تصريحات وجهود واجتماعات متصلة خلال الحرب العالمية الثانية.

وقد مرت هيئة الأمم المتحدة بمراحل عدة إلى أن بزغ فهجرها كهيئة عالمية لها دور فعال في التنظيم أو النظام الدولي الجديد.

جاء ذكر إنشاء هيئة عالمية لحفظ السلام، وتحقيق التعاون الدولي في تصريح الأطلنطي (الأطلسي) الذي صدر في أعقاب اجتماع كل من: الرئيس الأمريكي فرانكالين روزفلت، ورئيس الوزراء البريطاني في ١٤ أغسطس ١٩٤١م هذا نصه (أن رئيس الولايات المتحدة في أمريكا والوزير الأول السيد/ تشرشل ممثلاً حكومة صاحب الجلالة في المملكة المتحدة، بعد لقائهما، يقرران وجوب التعريف ببعض المبادئ المشتركة للسياسة الوطنية لبلديهما وهي المبادئ التي يبنيان عليهما آمالهما في مستقبل أحسن للعالم كله.

-إن بلديهما لا يحاولان القيام بأية عملية توسيعية أو غيرها.

-إنهما غير راغبين في رؤية أي تغيير يجدي في كيان أي بلد لا يكون متفقاً مع الإرادة الحرة للشعوب ذات السيادة.

-أنهما يحترمان حق كل الشعوب في اختيار نظام الحكم الذي يلائمهما ويتمنيان عودة السيادة والاستقلال لكل الشعوب التي حرمت منها بالقوة.

-أنهما سيبذلان كل جهودهما مع احترامهما الفائق لالتزاماتهما القائمة لوضع التسهيلات الكافية أمام كل الدول كبيرها وصغيرها، المنتصر فيها والمنهزم وعلى مستوى المساواة في الحقوق بالنسبة للتجارة وحقوقهما في المواد الأولية الضرورية لرفاهيتها الاقتصادية.

-أنهما يتمنيان إقامة أوثق تعاون اقتصادي بين كل الأمم لتوفير أحسن فرص العمل، وضمان وضع اقتصادي أكثر ملاءمة وتحقيق الضمان الاجتماعي.

-أنهما يأملان في إقامة سلام يزود الأمم كلها بوسائل العيش في طمأنينة تامة ضمن حدودها السياسية، ويوفر لسكان كل البلاد التوكيدات اللازمة لقضاء أيامهم كلها في مأمن من الخوف، حيث يسود الأمن والسلام العالميين.

-مثل هذا السلام يجب أن يسمح لكل الناس باجتياز البحار والمحيطات دون أي عقبات.

-أنهما يعتقدان أن كل أمم العالم لأسباب مادية وروحية يجب أن تتواصل وتعمل على التخلي نهائياً عن استعمال القوة، علماً أنه لا يمكن أن يكون هناك سلم دائم إذا بقيت الأسلحة أداة للتفاهم على الأرض، وعلى البحر أو في الجو من قبل أمم تهدد أو تستطيع أن تهدد الدول الأخرى باللجوء إلى عمليات عدوانية خارج حدودها. (شلبي، ١٩٨٠م: ١٣)

وقد اشترك في التوقيع على هذا التصريح بعد فترة وجيزة من صدوره الاتحاد السوفيتي وتسع حكومات أخرى.

أول مرة ذكر اسم (الأمم المتحدة) جاء في تصريح الأمم المتحدة في أول يناير عام ١٩٤٢م وهو التصريح الذي صدر بعد مؤتمر اشتركت فيه ست وعشرون دولة في مدينة واشنطن بالولايات المتحدة الأمريكية بهدف تشكيل جبهة عالمية ضد دول المحور. (عطار، ١٩٩٣م: ٣١)

والدول الموقعة على هذا التصريح هي كل من: الولايات الأمريكية، المملكة المتحدة، الاتحاد السوفيتي، الصين، استراليا، بلجيكا، كندا، كوستاريكا، كوريا، تشيكوسلوفاكيا، الدومينيكان، بنما، السلفادور، اليونان، جواتيمالا، هايتي، هندرواس، الهند، لوكسمبورج، هولندا، نيوزيلندا، نيكاراجوا، النرويج، بولندا، يوغسلافيا، جنوب أفريقيا.

ووقعت على هذا التصريح بعد ذلك إحدى وعشرون دولة منها فرنسا، العراق، المملكة العربية السعودية، سوريا، لبنان.

وقد كان أهم ما تضمنه هذا التصريح الاعتراف بمبادئ وأهداف تصريح الأطلنطي والعمل على إقامة منظمة جديدة هدفها استتباب السلام والأمن الدوليين.

مبادئ ومقاصد هيئة الأمم المتحدة: (عطار، ١٩٩٣م: ٣١)

والتي تحدد السياسة العامة للرعاية الاجتماعية العالمية وفق العناصر التالية:

المبادئ

١ - مبدأ المساواة في السيادة.

٢ - مبدأ حسن النية في أداء الالتزامات الدولية.

٣ - مبدأ فض المنازعات الدولية بالطرق السلمية.

٤ - مبدأ منع استخدام القوة في العلاقات الدولية.

مقاصد هيئة الأمم المتحدة: (بيرو، ١٩٨٣م: ٥٠)

١ - حفظ السلام والأمن الدولي.

٢ - تنمية العلاقات الودية بين الدول.

٣ - تحقيق التعاون الدولي في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. وقد دفعت هذه المقاصد الدول الرائدة إلى المناداة بالإعلان العالمي لحقوق الإنسان كإطار تطبيقي للرعاية الاجتماعية العالمية إذ أنه لما كان الاعتراف بالكرامة المتأصلة في جميع أوضاع الأسرة البشرية وبحقوقهم المتساوية الثابتة، فإن ذلك هو أساس الحرية والعدل والسلام في العالم.

ولما كان تناسى حقوق الإنسان وازدراؤها قد أفضيا إلى أعمال همجية آذت الضمير الإنساني، وكان غاية ما يرنو إليه عامة البشر انبثاق عالم يتمتع فيه الفرد بحرية القول والعقيدة ويتحرر من الفزع والفاقة.

ولما كانت الدول الأعضاء قد تعهدت بالتعاون مع الأمم المتحدة على ضمان اطراد مراعاة حقوق الإنسان والحريات الأساسية واحترامها.

ولما كان للإدراك العام لهذه الحقوق والحريات الأهمية الكبرى للوفاء التام بهذا التعهد.

فإن هيئة الأمم المتحدة استجابة للعوامل السابقة التي تنادى بهذا الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (اليونسكو، ١٩٨٣م: ١٠) على أنه المستوى المشترك الذي ينبغي أن تستهدفه كافة الشعوب والأمم حتى يسعد كل فرد في المجتمع، واضعين على الدوام هذا الإعلان نصب أعينهم، إلى توطيد احترام هذه الحقوق والحريات عن طريق التعليم والتربية واتخاذ إجراءات مطردة قومية وعالمية، لضمان الاعتراف بها ومراعاتها بصورة عالمية فعالة بين الدول الأعضاء ذاتها وشعوب البقاع الخاضعة لسلطاتها.

ولهذا الإعلان منطلقات إنسانية، حيث نادى بالإيمان بأن جميع الناس يولدون أحراراً متساوين في الكرامة والحقوق، وقد وهبوا عقلاً وضميراً، وعليهم أن يعامل بعضهم بعضاً بروح الإخاء والمساواة.

لأنه لكل إنسان حق التمتع بكافة الحقوق والحريات الواردة في هذا الإعلان، دون أي تمييز، كالتمييز بسبب العنصر أو اللون أو الجنس أو اللغة، أو الميلاد، أو الرأي السياسي أو الأصل الوطني، وما إلى ذلك، دون أية تفرقة بين الرجال والنساء والسادة والخدم.

ويجب الإيمان بالمطلب بأن لكل فرد في المجتمع الحق في الحياة والحرية وسلامة الشخصية.

لذلك لا يجوز استرقاق أو استعباد أي شخص مطلقاً، ويحظر الاسترقاق وتجارة الرق بكافة أوضاعها في المجتمع الإنساني كافة، كما يجب معاملة الإنسان معاملة إنسانية لائقة تحفظ عليه كرامته، حيث يقتضي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان أن لا يعرض أي إنسان للتعذيب ولا للعقوبات أو المعاملات القاسية أو الوحشية أو مس الكرامة بسوء، لأن ذلك لا يتمشى مع كرامة الإنسان ويحط من شخصيته التي

تمثل عنوان ومعنى حياته على هذه البسيطة، حيث إن لكل إنسان أينما وجد الحق في أن يعترف بشخصيته القانونية.

وأن كل الناس سواسية أمام القانون ولهم الحق في التمتع بحماية متكافئة دون أية تفرقة، كما أن لهم جميعاً الحق في حماية متساوية ضد أي تمييز يخل بهذا الإعلان، وضد أي تحريض على تمييز كهذا.

وإذا ما انتهكت حقوق الإنسان أو كرامته، فإن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان يمنحه الحق في الدفاع عن حقوقه، حيث إن لكل شخص الحق في أن يلجأ إلى المحاكم الوطنية لإنصافه عن أعمال فيها اعتداء على الحقوق الأساسية التي يمنحها له القانون.

كما أن لكل إنسان الحق على قدم المساواة التامة مع الآخرين في أن تنظر قضيته أمام محكمة مستقلة نزيهة نظراً عادلاً علنياً للفصل في حقوقه والتزاماته، وأية تهمة جنائية توجه إليه. بالإضافة إلى أنه لا يجوز القبض على أي إنسان أو حجزه أو نفيه مهما كانت جريمته كما ينص الإعلان على التوجيهات التالية:

١ - كل شخص متهم بجريمة يعتبر بريئاً إلى أن تثبت إدانته، ثم يحاكم محاكمة علنية تؤمن له فيها الضمانات الضرورية للدفاع عن نفسه.

٢ - لا يدان أي شخص من جراء أداء عمل ما أو الامتناع عن أدائه، إلا إذا كان ذلك يعتبر جرماً وفقاً للقانون الوطني أو الدولي وقت الارتكاب. كذلك لا توقع عليه أي عقوبة أشد من تلك التي كان يجوز توقيعها وقت ارتكاب الجريمة.

٣ - لا يعرض أحد لتدخل تعسفي في حياته الخاصة أو أسرته أو مسكنه أو مراسلاته أو لحملات على شرفه وسمعته، ولكل شخص الحق في حماية القانون له من مثل هذا التدخل، أو تلك الحملات.

٤ - لكل فرد حرية التنقل واختيار محل إقامته داخل حدود كل دولة.

٥ - يحق لكل فرد أن يغادر أي بلد بما في ذلك بلده، كما يحق له العودة إليه.

٦ - لكل فرد الحق في أن يلجأ إلى بلاد أخرى أو يحاول الالتجاء هرباً من الاضطهاد.

٧ - لكل فرد حق التمتع بجنسية ما.

٨ - لا يجوز حرمان شخص من جنسيته تعسفاً أو إنكار حقه في تغييرها.

٩ - للرجل والمرأة متى بلغا سن الزواج حق التزوج وتأسيس أسرة دون أي قيد بسبب الجنس أو الدين، ولهما حقوق متساوية عند الزواج، وأثناء قيامه وعند انحلاله.

١٠- لا يتم عقد الزواج إلا برضى الطرفين الراغبين في الزواج رضى كاملاً لا إكراه فيه.

١١- الأسرة هي الوحدة الطبيعية الأساسية للمجتمع، ولها حق التمتع بحماية المجتمع والدولة.

١٢- لكل شخص حق التملك بمفرده أو بالاشتراك مع غيره.

١٣- لا يجوز تجريد أحد من ملكه تعسفاً.

١٤- لكل شخص الحق في حرية التفكير واختيار الدين، ويشمل هذا الحق حرية تغيير ديانته أو عقيدته وحرية الإعراب عنهما بالتعليم والممارسة وإقامة الشعائر ومراعاتها سواء أكان ذلك سراً أم مع الجماعة.

١٥- لكل شخص الحق في حرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حرية اعتناق الآراء دون أي تدخل، واستقاء الأنباء والأفكار وتلقيها وإذاعتها بأية وسيلة كانت دون تقيد بالحدود الجغرافية.

١٦- لكل شخص الحق في حرية الاشتراك في الجمعيات والجماعات السلمية.

١٧- لا يجوز إرغام أحد على الانضمام إلى جمعية ما.

١٨- لكل شخص نفس الحق الذي لغيره في تقلد الوظائف العامة في البلاد.

١٩- لكل فرد الحق في الاشتراك في إدارة الشؤون العامة لبلاده إما مباشرة وإما بواسطة ممثلين يختارون اختياراً حراً. وعلى ضوء ذلك فإن إرادة الشعب هي مصدر سلطة الحكومة، ويعبر عن هذه الإرادة بانتخابات نزيهة دورية تجري على أساس الاقتراع السري، وعلى قدم المساواة بين الجميع أو حسب أي إجراء مماثل يضمن حرية التصويت.

وفي إطار الرعاية الاقتصادية فإن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان قد تضمن أن لكل شخص بصفته عضواً في المجتمع الحق في الضمان الاجتماعي، على أن يتحقق ذلك بواسطة الجهد القويم والتعاون الدولي، وبما يتفق ونظم كل دولة ومواردها في الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والتربوية التي لا غنى عنها لكرامته والنمو الحر لشخصيته. كما نص الإعلان على الحقوق التالية في إطار العمل:

١ - لكل شخص الحق في العمل، وله حرية اختياره بشروط عادلة مرضية كما أن له حق الحماية من البطالة.

٢ - لكل فرد دون تمييز الحق في إجراء متساو للعمل مع نظيره.

٣ - لكل فرد يقوم بعمل الحق في أجر عادل مرض يكفل له ولأسرته عيشة لائقة بكرامة الإنسان، تضاف إليه عند اللزوم وسائل أخرى للحماية الاجتماعية.

٤ - لكل شخص الحق في الراحة، وفى أن ينشئ وينظم إلى نقابات حماية لمصلحته.

٥ - لكل شخص الحق في أوقات الفراغ، ولاسيما في تحديد معقول لساعات العمل وفى عطلات دورية بأجر.

كما ينادي الإعلان بضمان مستوى معيشي لكل فرد حيث يقرر أن لكل شخص الحق في مستوى من المعيشة كاف للمحافظة على الصحة والرفاهية لـه ولأسرته، ويتضمن ذلك التغذية والملبس والمسكن والعناية الطبية، وكذلك الخدمات الاجتماعية اللازمة، وله الحق في تأمين معيشته في حالات البطالة والمرض والعجز والترمل والشيخوخة، وغير ذلك من فقدان وسائل العيش نتيجة لظروف خارجة عن إرادته.

كما يفرض الإعلان أن للأمومة والطفولة الحق في مساعدة ورعاية خاصتين، وينعم كل الأطفال بنفس الحماية الاجتماعية سواء كانت ولادتهم عن رباط شرعي أم بطريقة غير شرعية.

وفى مجال التربية والتعليم يقرر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الحقوق التالية:

١ - لكل شخص الحق في التعليم ويجب أن يكون التعليم في مراحله الأولى والأساسية على الأقل بالمجان، وأن يكون التعليم الأولي إلزامياً، وينبغي أن يعمم التعليم الفني والمهني، وأن ييسر القبول للتعليم العالي على قدم المساواة التامة للجميع وعلى أساس الكفاءة.

٢ - يجب أن تهدف التربية إلى إنماء شخصية الإنسان إنماءً كاملاً، وإلى تعزيز احترام الإنسان والحريات الأساسية وتنمية التفاهم والتسامح والصداقة بين جميع الشعوب والجماعات العنصرية أو الدينية، وإلى زيادة مجهود الأمم المتحدة لحفظ السلام.

٣ - للآباء الحق الأول في اختيار نوع تربية أولادهم في إطار الأعراف المعترف بها محلياً وما يسمح به البناء التعليمي للمجتمع.

٤ - لكل فرد الحق في أن يشترك اشتراكاً حراً في حياة المجتمع الثقافي، وفى الاستمتاع بالفنون والإسهام في التقدم العلمي والاستفادة من نتائجه.

٥ - لكل فرد الحق في حماية المصالح الأدبية والمادية المترتبة على إنتاجه العلمي أو الفني أو الأدبي بما يتمشى مع قواعد النشر المعترف بها.

أما مساحة الحرية المتاحة للأفراد فإن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان يحددها في الأطر التالية:

١ - لكل فرد الحق في التمتع بنظام اجتماعي دولي تتحقق بمقتضاه الحقوق والحريات المنصوص عليها في هذا الإعلان تحققاً تاماً. بشرط ألا تخرج هذه الحريات على أعراف وتقاليد وأيديولوجيات المجتمع الذي يعيش في أحضانه الفرد.

٢ - على كل فرد واجبات نحو المجتمع لا يمكنه التفريط فيها وإلا يتعرض للمحاسبة.

٣ - يخضع الفرد في ممارسة حقوقه وحرياته لتلك القيود التي يقررها القانون فقط لضمان الاعتراف بحقوق الغير وحرياتهم واحترامهم، ولتحقيق المقتضيات العادلة للنظام العام والمصلحة العامة والأخلاق في مجتمع ديموقراطي يعيش الجميع تحت ظله وبحقوق متساوية.

٤ - لا يصح بحال من الأحوال أن تمارس هذه الحقوق ممارسة تتناقض مع مبادئ ومقاصد الأمم المتحدة من حيث حقوق الإنسان الاجتماعية وحقه في الحرية والعيش بسلام، ونود التعقيب بأنه ليس في هذا الإعلان نص يجوز تأويله على أنه يخول لدولة أو جماعة أو فرد أي حق في القيام بنشاط أو تأدية عمل يهدف إلى هدم الحقوق والحريات الواردة فيه مهما كانت الملابسات.

وكعمل موازنة للإعلان العالمي لحقوق الإنسان سعت هيئة الأمم المتحدة إلى إنشاء المجلس الاقتصادي والاجتماعي ليستكمل محددات الرعاية الاجتماعية الشاملة في ضوء مبادئ ومقاصد الأمم المتحدة. (شتا، ١٩٨٩م: ٢٥)

ويعتبر هذا المجلس من سلسة أجهزة هيئة الأمم المتحدة، حيث يضطلع المجلس بمباشرة اختصاصاته تحت إشراف الجمعية العامة للأمم المتحدة.

وتعرض قرارات المجلس على الجمعية العامة للموافقة عليها، وتعد هذه القرارات مجرد توصيات لا تلزم الهيئة الموجهة إليها.

وتنحصر مهام المجلس كما حددها الميثاق في الآتي: (شتا، ١٩٨٩م: ٢٥)

١ - إعداد الدراسات، ووضع التقارير عن المسائل الدولية في الاقتصاد والاجتماع والثقافة والتعليم والصحة وما يتصل بها. كما أن للمجلس أن يوجه إلى مثل هذه الدراسات، وأن يقدم التوصيات في أي مسألة من المسائل المقدمة من الجمعية العامة، أو أعضاء الأمم المتحدة أو الوكالات المتخصصة ذات الشأن.

٢ - تقديم التوصيات فيما يتعلق بنشر احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية ومراعاتها.

٣ - إعداد مشروعات اتفاقات عن المسائل التي تدخل في دائرة اختصاصه لتعرض على الجمعية العامة.

٤ - عقد مؤتمرات دولية لدراسة المسائل التي تدخل في دائرة اختصاصه.

٥ - وضع اتفاقات مع الوكالات المتخصصة، وإصدار التوصيات لها كما ينسق المجلس وجوه نشاطها المختلفة.

٦ - وضع الملاحظات على التقارير التي يتلقاها من الوكالات المتخصصة من الدول الأعضاء عن الخطوات التي اتخذت لتنفيذ توصيات الجمعية العامة في شأن مسائل تدخل في اختصاصه، ثم ترسل هذه الملاحظات إلى الجمعية العامة.

٧ - تنفيذ توصيات الجمعية العامة في كل ما يتعلق في نطاق اختصاصه، وأن يقوم بأداء ما يطلب منه سواء الجمعية العامة أو أعضاء الأمم المتحدة أو الوكالات المتخصصة.

٨ - إجراء الترتيبات المناسبة للتشاور مع الهيئات غير الحكومية التي تعني بالمسائل التي تدخل دائرة اختصاصه.

وللمجلس الاقتصادي والاجتماعي أن ينشئ لجاناً للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لتعزيز حقوق الإنسان كما ينشئ المجلس غير ذلك من اللجان التي قد يحتاج إليها لتأدية وظائفه.

وقد انبثق عن المجلس ثلاث فئات من اللجان هي:

أ) اللجان الدائمة: هناك ست لجان وهي: اللجان المعنية بالتفاوض مع الوكالات الحكومية الدولية، اللجنة المعنية بالمنظمات غير الحكومية، لجنة المستوطنات البشرية، اللجنة المعنية بالشركات غير الوطنية، اللجنة المعنية بالموارد الطبيعية، لجنة البرنامج والتنسيق.

ب) اللجان الفنية: هناك أيضا ست لجان وهي: لجنة الإحصاءات، لجنة السكان، لجنة التنمية الاجتماعية، لجنة حقوق الإنسان، لجنة مركز المرأة، لجنة المخدرات.

جـ) اللجان الإقليمية: هناك خمس لجان إقليمية وهي: اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، اللجنة الاقتصادية لآسيا والمحيط الهادي، اللجنة الاقتصادية لأوروبا، اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية، اللجنة الاقتصادية لغرب آسيا. (عطار، ١٩٩٣م: ١٩٣)

ونظراً لأهمية التربية في حياة الإنسان فقد سعت الهيئة لإنشاء منظمة لهذا الخصوص.

المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو)

تأسست منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو: وهي الأحرف الأول من اسم المنظمة باللغة الإنجليزية) رسمياً في ٤ تشرين الأول ١٩٤٦م، وهو اليوم الذي صدقت فيه عشرون دولة وثائق قبولها لدستور المنظمة وأودعتها لدى حكومة بريطانيا (زنبابلي، ١٩٨١م: ١٩)

أهداف اليونسكو

لقد سعت اليونسكو لتحقيق أهدافها في عملها ونشاطها من خلال خطين متوازيين لكنهما يكملان بعضهما البعض: خط التعاون الثقافي الدولي في مجال اختصاصها، وخط النشاطات العملية للتنمية التي تنطوي على أبعاد اجتماعية وثقافية واقتصادية وتراثية وعلمية. (الدريك، ١٩٩٣م: ١٠)

ويمكن بسط غايات وأعمال اليونسكو ونشاطاتها على الصعد الآتية:

١ - توسيع نطاق التعليم وتوجيهه بهدف تمكين شعب كل دولة من معالجة التنمية الخاصة به بصورة أكثر فعالية.

٢ - تقديم المساعدة من أجل إقامة الأسس العلمية والتكنولوجية التي تستطيع كل دولة عن طريقها استغلال ثرواتها بصورة أفضل.

٣ - تشجيع قيم الثقافات القويمة والحفاظ على التراث الثقافي حتى يمكن استخلاص أقصى فائدة من الروح العصرية بدون فقدان الهوية الثقافية والتنوع.

٤ - تطوير الاتصال من أجل التدفق المتوازن للمعلومات وشبكات الإعلام وتعزيز التجميع العالمي للمعرفة.

٥ - تشجيع العلوم الاجتماعية باعتبارها وسائل لتحقيق حقوق الإنسان وتحقيق العدل والسلام.

إدارة الرعاية الاجتماعية القومية

١ - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: (دليل تعريف المنظمة، ١٩٩٨م)

المنظمة العربية للثقافة والعلوم هي إحدى المنظمات المتخصصة في جامعة الدول العربية، نص على أحداثها ميثاق الوحدة العربية الذي وقعته الدول العربية سنة ١٩٦٤م وأقره مجلس جامعة الدول العربية في السنة نفسها، لتتولى هذه المنظمة تنظيم

الجهود المشتركة التي تقوم بها الدول العربية في سبيل تحقيق هذا الميثاق الذي يتـضمن السياسة العامة للرعاية الاجتماعية للإنسان العربي.

بدأت المنظمة عملها الفعلي بانعقاد مؤتمرها الأول في القاهرة (٢٥ يوليو تموز ١٩٧٠م) طبقاً لدستورها الصادر عن مجلس جامعة الدول العربية.

التعاون الدولي للمنظمة

وتقيم المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم تعاوناً وثيقاً بين سائر المنظمات الدولية والإقليمية لإيجاد التفاعل بينها وبين المنظمة أخذاً وعطاءً ومتابعة للتطورات العلمية والعالمية ونقل التجارب العربية بين المسلمين ودعمها في المجالات الدولية، والتمكين للغة العربية سياسياً وثقافياً في المحافل الدولية وفى الأوساط الأجنبية.

ويبدو التعاون واضحاً بين هذه المنظمة ومنظمة هيئة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو).

وحيث إن هناك تعاون واسع بين الإدارة العامة للمنظمتين، وهو تعاون شاسع يمثل مختلف الأنشطة المشتركة في المنطقة العربية، وهناك اتفاقية تعاون موقعة بين المنظمتين لتنفيذ برامج مشتركة في المنطقة العربية.

إن الهدف من هذا التعاون هو التبادل المعرفي والعلمي الذي بدوره يسعى للحصول على أعلى مستوى للحياة الطيبة التي من شأنها أن تحقق الرفاهية الاجتماعية للعالم العربي والإسلامي بصفة عامة والمجتمعات العربية الفقيرة بصفة خاصة.

٢ - المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة (الإيسيسكو)

هناك تعاون وثيق بين هذه المنظمة والمنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة وذلك من خلال اتفاقية موقعة بينهما لتنفيذ برامج مشتركة، الهدف الأساسي منها هو جعل الإنسان المسلم يعيش عيشة راضية هنيئة في إطار مجتمعه وقوميته ولها ميثاق

خاص يميز عملها ووجودها الإسلامي ولتستبعد القومية من برامجها حيث إن هدفها هو الإنسان المسلم في أي قطر كان وتحت أي قومية كانت.

٣ - مكتب التربية العربي لدول الخليج

وهي مؤسسة إقليمية عربية وإسلامية تتعاون مع منظمة الجامعة العربية ومنظمة المؤتمر الإسلامي وهيئة الأمم المتحدة وذلك لتحقيق برامج ذات اهتمام مشترك كما أن تعاونه واسع مع برامج الخليج لدعم منظمات الأمم المتحدة وتحقيق طموحات الرعاية التربوية المحلية يرتبط مكتب التربية العربي لدول الخليج ارتباطاً وثيقاً مع المنظمة العربية للتربية والثقافة ويتكامل دوره مع دورها الرعوي.

وقد خطت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم خطوات أكثر اتساعاً مع المنظمات الدولية الأخرى مثل برامج الأمم المتحدة للبيئة (اليونسيف)، وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية، كما أقامت المنظمة علاقات خاصة مع (منظمة المؤتمر الإسلامي ومؤسساته)، ومع (منظمة الوحدة الأفريقية)، (المجلس العالمي لتعليم الكبار)، (رابطة العالم الإسلامي)، (منظمة المدن العربية)، المجامع اللغوية العربية)، (المجالس والآداب العربية)، و(المراكز العلمية المتخصصة داخل الوطن العربي وخارجه) كما تسهم المنظمة في كثير من الأنشطة العالمية ذات الصلة بالثقافة العربية والإسلامية.

وقد نص دستور المنظمة على أن هدفها هو التمكين للوحدة الفكرية بين أجزاء الوطن العربي عن طريق التربية والعلوم والثقافة، ورفع المستوى الثقافي في هذا الوطن حتى يقوم بواجبه في متابعة الحضارة العالمية والمشاركة الإيجابية فيها.

ولتحقيق هذا الهدف فإن المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم تعمل على إنجاز المهام التالية:

١ - تنسيق الجهود العربية في ميادين التربية والثقافة والعلوم.

٢ - النهوض بالتعليم والثقافة وذلك بالتعاون مع الدول الأعضاء بناءاً على طلبها للنهوض بالفكر إلى المستوى الذي يتيح للعرب حياة فكرية تمكنهم من تحمل ما تقتضيه الحرية من مسؤوليات.

٣ - تشجيع البحث العلمي في البلاد العربية والعمل على إيجاد هيئة من الباحثين.

٤ - اقتراح المعاهدات وجمع المعلومات والحقائق والبيانات الخاصة بتنفيذ المعاهدات التربوية والثقافية والعلمية والفنية التي تبرم بين البلاد العربية.

٥ - المساعدة على تبادل الخبرات والخبراء والمعلومات والتجارب التربوية والثقافية والعلمية والمعونات الفنية وتنسيق هذا التبادل.

٦ - المساهمة في الحفاظ على المعرفة وتقدمها ونشرها وذلك بالمحافظة على التراث العربي وحمايته ونشره سواء كان مخطوطات أو تحف فنية أو أثرية.

ويتضح بما لا يقبل الشك أن هذه المنظمات والجمعيات والمراكز على المستوى القومي والعالمي جميعها تجعل الإنسان ورفاهيته هدفاً أساسياً لها، وذلك لجعله متكيفاً مع هذا الكون، فهناك هيئات تسعى لتكيفه مع بيئته الطبيعية وهناك التي تسعى لجعله متكيفاً مع العالم أجمع ولتجعل إحساس الغربة لديه بعيداً إذا كان بعيداً عن وطنه، من خلال المجامع اللغوية. ذلك لأن الرعاية الاجتماعية تعتبر كيان إنساني بحت لا يفرق بين أبيض ولا أسود ولا بين غنى أو فقير ولا بين امرأة أو رجل أو بين كبير وصغير.

كما أن المنظمات العربية والإسلامية تسعى إلى الحفاظ على أساس الرعاية الاجتماعية أولاً وهو (الدين الإسلامي) دستور الأمة وفيصل الحق فيها لأنه دين عام وشامل لم يأتي لمصلحة جماعة دون الأخرى، حيث إن معظم الفقهاء أكدوا على أن القصد العام للشريعة هو (مصلحة العباد في العاجل والآجل معاً).

على هذا فإن المقصد العام من التشريع هو حفظ نظام الأمة واستدامة صلاحه بصلاح المهيمن عليه وهو نوع الإنسان، ويشمل صلاحه صلاح عقله - الذي هو مدبره للطريق الصواب بإذن الله - وصلاح عمله وصلاح ما بين يديه من موجودات ثم المحيط الذي يعيش فيه ومن هنا نكتشف أن الرعاية الاجتماعية إذا كانت مهمة في وقت الطوارئ أو النكبات فإنها أهم في وقت السلم ووقت الاستقرار لأنها تعمل مثل الموجه للإنسان للطريق الصواب إذا ما تعذر عليه أي أمر للوصول إلى حياة طيبة، وأن العقيدة عندما تسعى إلى صلاح عقل وعمل الفرد إنما أرادت أن تصلح أحوال الناس وشؤونهم في الحياة الاجتماعية.

حيث إن هدف الرعاية الاجتماعية مستمد أصلاً من المقصد العام للشريعة وهو إسعاد الفرد والجماعة وحفظ نظام التعايش فيها وعمارة الأرض واستمرار صلاحها بصلاح المستخلفين فيها وقيامهم بما كلفوا به من عدل واستقامة ومن صلاح في العقل والعمل وإصلاح في الأرض واستنباط لخيراتها لمنافع المجتمع.

إدارة الرعاية الاجتماعية المحلية

١ - وكالة الوزارة للشؤون الاجتماعية

إن وكالة الوزارة للشؤون الاجتماعية هي إحدى وكالات وزارة الشؤون الاجتماعية التي أنشئت عام ١٣٨٠هـ لتوفير كل أسباب الحياة الكريمة للمواطنين في كافة المجالات الاجتماعية.

وقد كانت هذه الوكالة حتى نهاية عام ١٤١١/ ١٤١٢هـ مقسمة إلى وكالتين، وكالة الرعاية الاجتماعية ووكالة الشؤون الاجتماعية، إلى أن صدر قرار اللجنة العليا للإصلاح الإداري رقم ٢١١ وتاريخ ١٦/ ١/ ١٤١٢هـ وموافقة المقام السامي

الكريم برقم ٧/ ٦٩٦/ ٣ في ١٩/ ٦/ ١٤١٢هـ بدمج الوكالتين في وكالة واحدة باسم وكالة الوزارة للشؤون الاجتماعية وتتولى جميع المهام والاختصاصات التي كانت مسندة للوكالتين، وحدد القرار هدفاً عاماً لهذه الوكالة هو "تحقيق النمو والتطور والاستقرار الاجتماعي للمجتمع السعودي بجميع فئاته، ووقايته من عوامل الضعف والتفكك". (محطات مضيئة، ١٤١٦هـ: ٤٣)

وتحقيقاً لهذا الهدف فإن أنشطة الوكالة تتناول مجالين رئيسيين هما:

١ - السعي لتوفير الرعاية الاجتماعية للمواطنين ذوي الظروف الخاصة ومساعدتهم على تحسين أوضاعهم الاجتماعية، ومعاونتهم في التغلب على المشاكل التي تواجههم، وفى سبيل ذلك أنشئت مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتمثلة في دور الحضانة الاجتماعية لرعاية وتنشئة الأطفال ذوي الظروف الخاصة، ودور ومؤسسات التربية الاجتماعية للأيتام الذين فقدوا أسرهم، ودور ومؤسسات الرعاية لتقويم الأحداث المنحرفين والمعرضين للانحراف، ودور الرعاية الاجتماعية للمسنين، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المشلولين ومراكز التأهيل المهني والاجتماعي للمعوقين وشديدي الإعاقة، ومراكز الرعاية النهارية للأطفال المعاقين.

كما يقدم الدعم المادي والرعاية لبعض هذه الفئات الخاصة التي تقيم مع أسرها الطبيعية أو مع أسر بديلة، وتشجع الجهود التطوعية والمشاركة الشعبية في هذا المجال بإنشاء الجمعيات والمؤسسات الخيرية التي تساهم في تقديم الرعاية الاجتماعية للمواطنين في مجالات رعاية الطفولة والنشئ ورعاية المسنين والتعليم والتدريب والرعاية الصحية والثقافة العامة وخدمات البيئة. (محطات مضيئة، ١٤١٦هـ)

٢ - التركيز على تنمية المجتمع وتطوره بهدف رفع شأن المواطن وتحسين أحواله الاجتماعية والاقتصادية من خلال مراكز الخدمة الاجتماعية في المدن، ومراكز ولجان

التنمية الاجتماعية في المناطق الريفية، وتقدم فيها برامج رعاية الأمومة والطفولة وبرامج رعاية الشباب وتدعيم الصناعات البيئية والبرامج الصحية والزراعية والثقافية والاجتماعية، وتواجه احتياجات المجتمع المحلية بما تقدمه من خدمات متنوعة معتمدة على مشاركات الأهالي ودعمهم لهذه المشروعات.

كما يشمل نشاط الوكالة الإشراف على التعاونيات التي تقوم بتقديم خدمات اقتصادية، خاصة في مجالات الزراعة والمهن الحرفية والتموين الاستهلاكي.

وتعطى الوكالة اهتمامها لرفع كفاءة العاملين بها وتنمية قدرتهم عن طريق مراكز التدريب والبحوث الاجتماعية بالدرعية وبالتعاون مع الجامعات السعودية من خلال عقد الدورات التدريبية المتنوعة والمتخصصة التي تساعد على إعداد الكوادر القادرة على تحمل مسؤولية العمل وتحديثه وتطويره، وكذا الاهتمام بإجراء البحوث والدراسات الاجتماعية عن الظواهر السلبية في المجتمع وتقييم برامج خدماتها.

الإنجازات الفعلية لإدارة الرعاية الاجتماعية على المستوى الوطني

تظهر الإنجازات الفعلية لإدارة الرعاية الاجتماعية من خلال مؤسسات محلية فاعلة في ميدان الرعاية الاجتماعية حيث تحققت الطموحات العملية التالية:

١ - **في مجال الشئون الاجتماعية** (وزارة التخطيط: منجزات خطط التنمية، ١٩٩٧م: ٥٨)

حيث تقوم وكالة وزارة الشؤون الاجتماعية للشؤون الاجتماعية بتقديم كافة أوجه الرعاية والتأهيل للأسر والأفراد المحتاجين لهذه الخدمات بسبب ظروفهم الصحية والاجتماعية ومساعدتهم على تحسين أوضاعهم والتغلب على المشكلات التي تواجههم، فهي تقدم خدماتها للأطفال ذوى الظروف الخاصة، والمشلولين،

والمعوقين، والأيتام، والأحداث المعرضين للانحراف، بالإضافة إلى المسنين، كما تسعى للحفاظ على الروابط الأسرية وتأكيد الدور البناء للمرأة.

ويتم تقديم الخدمات عن طريق شبكة من المرافق التي يقارب تعدادها (٢٠) داراً ومؤسسة لرعاية الأيتام ذكوراً وإناثاً و(٢٢) داراً ومؤسسة لرعاية الأحداث المعرضين للانحراف ذكوراً وإناثاً وخمسة دور للحضانة لرعاية الأطفال ذوى الظروف الخاصة، ومؤسستين لرعاية الأطفال المشلولين و(٢٢) مركزاً لتأهيل المعوقين وعشرة دور لرعاية المسنين و(١٢) مكتباً لمكافحة التسول. وذلك بالإضافة إلى (١٥٩) جمعية خيرية منها (٢٠) جمعية نسائية، وتقوم هذه الجمعيات بالعديد من الخدمات والرعاية للمعوقين والأطفال، وصرف مساعدات للأسرة المحتاجة ورفع مستوى المرأة من خلال تدريبها على الأشغال النسوية وتنظيم المحاضرات والندوات الثقافية حيث تدعم وكالة وزارة الشؤون الاجتماعية للشؤون الاجتماعية هذه الجمعيات بالمساعدات الفنية والمالية والعينية.

كما يتم تقديم إعانات للأسر التي ترعى الأيتام والأطفال المشلولين، والأشخاص المعوقين. وقد استفاد من هذه الخدمات أكثر من (١٠٣٧) يتيماً من الذكور والإناث، وأكثر من (٩٢٢) طفلاً في دور الحضانة، وأكثر من (٢٣٧) طفلاً من المعوقين والمشلولين، كذلك قدمت الرعاية إلى أكثر من (٨٨٥) من كبار السن، وتم تأهيل أكثر من (٤٢٦) معوقاً ومعوقة وقد أصبحوا جميعاً من المواطنين المنتجين. وبلغت الإعانات للرعاية المنزلية المقدمة للأسر الحاضنة والبديلة التي ترعى الأطفال ذوى الظروف الخاصة (أيتام أو مجهولي الأبوين) أكثر من (٢٨) مليون ريال استفاد منها أكثر من (٢٢٢٢) شخصاً، أما مجموعة الإعانات المقدمة إلى الجمعيات الخيرية فهي ترتفع باستمرار وحتى تجاوزت ٤٣.٤ مليون ريال، وقد ازداد عدد هذه

الجمعيات حتى زاد على (١٥٩) جمعية وزادت الإعانات التي تقدم لهذه الجمعيات وفقاً لزيادة هذه الجمعيات وما يستجد من متطلبات إنسانية توافق الحياة المعاصرة.

٢ - في مجال رعاية الشباب

حيث أنشئت الرئاسة العامة لرعاية الشباب في عام ١٣٩٤هـ (١٩٧٤م)، لتكون الجهة المسؤولة عن أوجه النشاط الرياضي، والاجتماعي، والثقافي، منح التراخيص، والإعانات للأندية الرياضية، والأدبية، والهيئات الأهلية المتخصصة، وإنشاء المرافق الرياضية لاستخدامها من قبل الأندية والجمهور، والعمل على النهوض بمستوى الأندية لإحراز التفوق في كافة الألعاب في المجال الرياضي للوصول إلى المستويات العالمية. (منجزات خطط التنمية، ١٩٩٧م: ٥٩)

وتقوم الرئاسة بتوفير كافة المرافق الرياضية: من مراكز، وصالات، ومعسكرات للشباب، وساحات شعبية، ومقار للأندية بكامل تجهيزاتها. كما تقوم بتنظيم المسابقات في مجال الأدب، والشعر، والفنون، وتمنح جائزة الدولة التقديرية في الأدب.

وفى المجال الرياضي المحلى ارتفع عدد الأندية الرياضية من (٥٣) نادياً عام ١٣٩٥هـ (١٩٧٥م) إلى (١٥٤) نادياً في عام ١٤١٦/ ١٤١٧هـ (١٩٩٦م)، انضم أكثر من (١٦٠) ألف عضو، كما ارتفع عدد الاتحادات الرياضية إلى (٢٢) اتحاداً ولجنة، وبلغت مكاتب الشباب (١٣) مكتباً رئيسياً، و (٩) مكاتب فرعية منتشرة في جميع أنحاء المملكة.

وقد بلغت الإعانات المقدمة للأندية منذ عام ١٣٩٤هـ (١٩٧٤م) وحتى عام ١٤١٦/ ١٤١٧هـ (١٩٩٦م)، (٣٩٦١.١) مليون ريال وما زالت في ازدياد مضطرد.

أما في المجال الأدبي والثقافي فقد فاق عدد الأندية الأدبية (١٢) نادياً تضم أكثر من (٣٠٠٠) عضو.

وأصبح عدد فروع الجمعية العربية السعودية للثقافة والفنون ثمانية فروع إضافة إلى مقر اللجنة الرئيسية بالرياض، وبلغ عدد فروع جمعية هواة الطوابع ثلاثة فروع إضافة إلى مقرها الرئيسي بمكة المكرمة وتضم حوالي (٤٠٠٠) عضو.

وفى المجال الاجتماعي تقوم الجمعية العربية السعودية لبيوت الشباب بالإشراف على (١٩) بيتاً للشباب تضم في عضويتها حوالي (٥٧) ألف عضو.

كما تم إنشاء معسكرين دائمين للشباب في كل من الطائف وحائل، وقد تم إنجاز المشروعات الإنشائية التالية سلفاً وكانت في اضطراد مستمر حسب ما تقتضيه الحاجة المتجددة:

- (٢٤) مقراً رياضياً للأندية الرياضية.
- (١٥) مركزاً رياضياً.
- ست صالات مغلقة وحمامات سباحة.
- (١٥٤) نادياً رياضياً.
- خمس ساحات شعبية.
- (١٩) بيتاً للشباب.
- معسكران دائمان.
- معهد إعداد القادة.
- مبنى اللجنة الأولمبية.
- مبنى الرئاسة العامة لرعاية الشباب.
- مركزان ساحليان.
- إستاد دولي في الرياض يتسع لـ (٨٠) ألف متفرج.
- ثلاثة مبانٍ للرئاسة العامة لرعاية الشباب في كل من جدة والدمام والرياض.

- مركز الملك فهد الثقافي.

وتعكس هذه المشروعات الاهتمام الذي توليه الحكومة لقطاع رعاية الشباب في إطار الرعاية الاجتماعية المعاصرة.

٣ - في مجال التدريب والبحوث الاجتماعية

يتبنى هذا الدور مركز التدريب والبحوث الاجتماعية بالدرعية (محطات مضيئة، ١٤١٦هـ: ٧٢) حيث تتجلى إسهاماته في إطار الرعاية الاجتماعية فيما يلي:

أهداف المركز

أنشئ هذا المـــركز عام ١٣٩٠هـ بالدرعية بالتعاون بين المملكة والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة وقد حددت أهداف المركز فيما يلي:

- التدريب في مجالات تنمية المجتمع والرعاية الاجتماعية للموظفين في المستويات الإدارية الوسطى والعليا والعاملين على مستوى الميدان والأخصائيين والفنيين وكذلك القادة المحليين.

- تقديم المشورة الفنية لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية وغيرها من الوزارات المعنية في مجالات السياسة الاجتماعية والرعاية والإرشاد الزراعي والأنشطة النسائية والصحية والتعليم والتعاونيات ومحو الأمية وتعليم الكبار والجوانب الاجتماعية في التنمية الاجتماعية الأهلية.

- تقويم وتدعيم التنمية الاجتماعية الموجودة حالياً والمساعدة في إنشاء مراكز جديدة.

- إعادة وإنتاج المواد التعليمية التي تصلح لوسائل الاتصال العامة على وجه الخصوص والتي تناسب تعليم مختلف الكبار والتجمعات السكانية.

- إنشاء مركز للمعلومات تجمع فيه البيانات الاجتماعية والاقتصادية.

- إجراء البحوث التطبيقية والدراسات التقويمية التي يستفاد من نتائجها في مجالات التدريب وتنمية المجتمع.

الأنشطة التي يقوم بها المركز: (محطات مضيئة، ١٤١٦هـ: ٧٤)

- في مجال التدريب حيث يقيم المركز الحلقات الدراسية والدورات التدريبية، ويشارك في هذه الدورات متدربون من مختلف الوزارات.
- مسوح وبحوث اجتماعية وتقويمية.
- دراسات اجتماعية.
- استشارات فنية.

٤ - في مجال التنمية البشرية والعلوم التقنية

تتبنى مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية رعاية العديد من المشاريع التنموية.

ويتضح فيما يلي أبرز الأنشطة التي تمارسها المدينة لتحقيق هذه المقاصد التنموية والتقنية في إطار إدارة الرعاية الاجتماعية على المستوى المحلي. (مدينة الملك عبدالعزيز، ١٤١٧هـ: ١)

- البرنامج السنوي لمنح البحوث العلمية التطبيقية.
- شبكات وقواعد للمعلومات.
- التوعية العلمية والنشر.
- براءات الاختراع.
- نقل التقنية.
- التعاون الدولي.
- تطوير القوى البشرية.

- معاهد بحوث الطاقة.
- معاهد بحوث البترول والصناعات البتروكيميائية.
- معهد بحوث الطاقة الذرية.
- معهد بحوث الفضاء.
- معهد بحوث الموارد الطبيعية والبيئية.
- معهد بحوث الفلك والجيوفيزياء.
- معهد بحوث الإلكترونيات والحاسبات.
- مركز الأجهزة العلمية.

وجميع هذه الأنشطة تصب في جعبة الرعاية التعليمية، وتؤدى إلى رفع مستوى المعيشة في البلاد، من خلال رفع المستوى التعليمي بالإضافة إلى تنمية المهارات لدى أصحاب القدرات العلمية للنهوض بالصناعات والتقنيات المحلية لكي لا يكون البلد معتمداً على الغرب في هذه المجالات، إلى جانب أنه ربما سيكون هذا البلد صناعياً في يوم من الأيام ومصدراً لإنتاج الصناعات الأساسية كالحديد والأسمنت والأسمدة وبعض المواد الغذائية وغيرها.

٥ - في مجال التأهيل والرعاية الاجتماعية الشاملة

تقوم مدينة الأمير سلطان الخيرية برعاية هذا المجال من خلال جهود متعددة حيث أقيمت هذه المدينة لأغراض إنسانية تسعى لتحقيق الرعاية الاجتماعية لبعض الفئات الاجتماعية، وتشتمل على مجموعة من المراكز الفاعلة من أهمها: (مدينة الأمير سلطان، ١٤١٨هـ: ١)

- مركز التأهيل الطبي.
- مركز النقاهة.

- مبنى العيادات العامة.
- مركز تنمية الطفل.
- مركز الأمير سلطان بن عبدالعزيز للعلوم والتقنية.
- برنامج مؤسسة الأمير سلطان بن عبدالعزيز آل سعود الخيرية للتربية الخاصة.

هذه البرامج جميعها تمثل جوهر الرعاية الاجتماعية لبعض الفئات الخاصة إلى جانب برامج ترويحية وتعليمية وتؤدى إشباعات معينة لبعض الفئات في المجتمع، هذه المؤسسة تمثل مساهمة القطاع الأهلي في إدارة المشاريع التي تساهم في تحقيق غايات الرعاية الاجتماعية الشاملة على المستوى المحلي.

من هنا فإننا قد توصلنا إلى أن الرعاية الاجتماعية كنظام اجتماعي، جزءاً لا يتجزأ من المجتمع المسلم الملتزم، حيث إن جميع هذه المناشط المذكورة فيما سبق تصب في وعاء الرعاية الاجتماعية التي بدورها تسكب ماؤها مختلط به بذور الإنسانية على أرض هذه البلاد المعطاء لتنمو لنا شجرة كبيرة مثمرة قد حان قطف ثمارها، لنجد داخلها الهدف الذي ينص على تحقيق الرفاهية الاجتماعية، التي تنبثق من أهداف ومقاصد الشريعة الإسلامية، لذلك فإنه يمكن القول أن الهدف العام للرعاية الاجتماعية هو جلب المصالح ودرء المفاسد فيما يتصل بشؤون الناس في علاقاتهم الاجتماعية.

ونحن نلاحظ هنا أن الرعاية الاجتماعية تسعى أيضاً إلى المحافظة على الكليات الخمس لدى الفرد المسلم، كما أن الرعاية الاجتماعية تعتبر سلسلة منوطاً بها ثلاث دانات مختلفة المستويات ألا وهي الضروريات، والحاجيات، والتحسينات، وبناءً على ذلك فالرعاية الاجتماعية لكي تحقق هدفها العام وهو الحياة الطيبة (الرفاهية الاجتماعية) يجب أن تقوم بوظائف الحفاظ على الضروريات الخمس كما ذكرنا سابقاً،

وأن تعمل على الارتقاء من رتبة الضروريات إلى رتبة الحاجيات والتحسينات، وبذلك تقوم بعمليات التنمية الاجتماعية.

خلاصة القول فإن مجتمعنا يعتبر من المجتمعات التي قطعت شوطاً كبيراً في مجال الرعاية الاجتماعية سواء على الصعيد المحلى فيما ذكرنا سابقاً من نشاطات للوزارات أو المراكز التي تعنى بالبحوث أو خدمات الرعاية الاجتماعية أو على الصعيد العالمي الذي يتجلى في مساهمة المملكة في برامج هيئة الأمم المتحدة الإنمائية ومؤسساتها الإنسانية ولقد كانت مساهمة المملكة في جهود هيئة الأمم المتحدة مميزاً منذ عهد بعيد وما زال متألقًا ولله الحمد والثناء.

حيث كانت للمملكة مساهمة فعالة ومؤثرة في تحقيق الأمن الغذائي العالمي سواء عن طريق مشاركتها الدائمة والمستمرة في برامج الأمم المتحدة الإنمائية من خلال هيئاتها ومؤسساتها العامة في هذا المجال أو عن طريق تقديم المعونات الغذائية العينية والنقدية مباشرة للكثير من الدول التي تعانى من نقص الغذاء والفقر والمجاعة، كما تساهم في مد يد العون والمساعدة لبعض الدول التي تتعرض للكوارث الطبيعية والفيضانات والحروب والأزمات الطارئة ... الخ، كما تساهم المملكة أيضاً في الصندوق الدولي للتنمية الزراعية والمنظمات العربية والإقليمية والدولية التي تهدف إلى تنمية القطاع الزراعي وتحقيق الأمن الغذائي لشعوب العالم.

وسوف نعرض لأهم الإنجازات للمملكة في هذا المجال: (وزارة الزراعة، ١٩٩٨م: ٣٠)

- مساهمة المملكة في برنامج الغذاء العالمي، حيث تبرعت حتى عام ١٩٩٥م بحوالي ٣٢٦ مليون دولار.

- تبرعت المملكة بها مجموعة ٤٠ مليون دولار كمساعدات لبعض الدول التي

عانت من مشاكل الجوع والفقر والجفاف.

- بلغ إجمالي المساعدات غير المستردة والقروض الإنمائية الميسرة التي قدمتها المملكة حتى نهاية عام ١٩٩٥م نحو (٧٠.٦) مليون دولار.

- أعلنت المملكة عن إلغاء الديون الرسمية المستحقة لها على عدد من الدول لانخفاض مستوى معيشتها.

- ساهمت المملكة في الوقوف إلى جانب الدول المنكوبة التي عانت من أزمات طارئة وكوارث طبيعية، حيث بلغ إجمالي ما قدمته المملكة حتى عام ١٩٩٥م، ١.٦٧ مليون دولار.

- تعتبر المملكة من الدول الرئيسية المؤسسة للصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) وتساهم في موارده بأكثر من ١٣٪ من رأس ماله أي بمبلغ ٣٦٧ مليون دولار.

- قام الصندوق السعودي للتنمية بتقديم قروض ميسرة للدول النامية بلغ ما يخص القطاع الزراعي منها ١٢٤٠ مليون دولار أمريكي لدعم ٦٩ مشروعاً.

- ساهمت المملكة في إنشاء وتقديم الكثير من المشروعات في مجالات الصحة والتأمين الغذائي وتوفير المياه والأدوية ... الخ، وكان لهذه المساهمات أثارها الاقتصادية والاجتماعية الإيجابية على حياة الأفراد والمجتمعات في هذه الدول.

من هنا نكون قد وصلنا إلى أهم محكات الرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي وعلى المستوى القومي وعلى مستوى هذا البلد المعطاء. ليتجلى لنا مستوى إدارة الرعاية الاجتماعية ومدى شموليتها من خلال محددات ثلاث: المستوى العالمي وعلى المستوى القومي والإقليمي وعلى المستوى المحلى، ومن ثم تحديد الإنجازات الفعلية لإدارة الرعاية الاجتماعية على المستوى الوطني، وذلك بتحديد الإدارات والأجهزة التي تقوم برعاية برامج الرعاية الاجتماعية في القطاع العام والخاص.

المراجع

- بيرو، فرانسوا، ١٩٨٢م، **فلسفة لتنمية جديدة**، بيروت: الدار العربية للدراسات والنشر.
- الديك، اسكندر، ١٩٩٣م، **اليونسكو**، الطبعة الأولى، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات.
- زنبابلي، عبد المنعم، ١٩٨١م، **مقدمة الخدمة الاجتماعية**، الكويت: ذات السلاسل.
- آل حسين، محمد حسين، ١٩٨٧م، **الحوار بين الشرق والغرب**، دمشق: مطبعة وزارة الإرشاد القومي.
- شتا، أحمد، ١٩٨١م، **المجلس الاقتصادي والاجتماعي**، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- شلبي، إبراهيم أحمد، ١٩٨٠م، **التنظيم الدولي: دراسة النظرية والأمم المتحدة**، القاهرة: مكتبة الآداب.
- الطياش، خالد، ١٤١٩هـ، **تطور الرعاية الاجتماعية**، (مقال غير منشور).
- إلى جانب مجموعة من الإحصاءات والمطويات والكتيبات الخاصة بالوزارات ومراكز التدريب ومؤسسات القطاع الخاص.

الفصل الثالث

أسس الإدارة الحديثة وسياسة الرعاية الاجتماعية

مفاهيم أولية لإدارة الرعاية الاجتماعية

أولاً: مفهوم الإدارة في ضوء الرعاية الاجتماعية

تعريف أولين جونسون: الإدارة عملية وأسلوب يستهدفان تحقيق برامج معينة بواسطة جهاز إداري ذي تنظيم عملي يمكن بها خلق جو من التوافق على التعاون وتنسيق الجهود قدماً نحو أهدافها المرسومة. (مطر، ١٩٧٧م: ١٢)

وتختلف النظرة إلى الإدارة تبعاً للمجال الذي تمارس فيه، فرجال الأعمال ينظرون إلى الإدارة بطريقة تختلف عن نظرة رجال التعليم أو العسكريين أو الأخصائيين الاجتماعيين، ومهما اختلفت وجهات النظر فإن للإدارة أبعادها وطبيعتها التي لا تختلف مهما اختلف المجال.

ومن التعاريف الشائعة للإدارة في مجال العمل الاجتماعي تعريف (هارل تريكر) حيث يرى أن: الإدارة هي العمليات الخلاقة للعمل مع الناس ومن أجل وضع الأهداف وإقامة علاقات تنظيمية، وتوزيع المسئوليات، وتوجيه البرامج وتقييم النتائج. (جوهر، د.ت: ٢٦)

والإدارة عملية تستهدف تحقيق أداء مجموعة من الأنشطة والوظائف الإدارية

الأساسية، يقوم بها أعضاء في التنظيم يتميزون عن الأعضاء الآخرين في المنظمة والذين يتولون بدورهم عملية التنفيذ.

والإدارة عملية شمولية حيث يمكن تطبيقها في المنظمات على أي مستوى بغض النظر عن طبيعة العمل الذي تعمل في إطاره المنظمة. (١٩٩٦م: ٣٥-٣٦).

إذن الإدارة عمليات أو وظائف ترتكز عليها وظيفة المنظمة، ويكون بينها تنسيق حتى تتعاون وتتكامل لتحقق هدف المنظمة أو النشاط الذي تقوم به هذه المنظمة.

ثانياً: مفهوم الوظيفة الإدارية

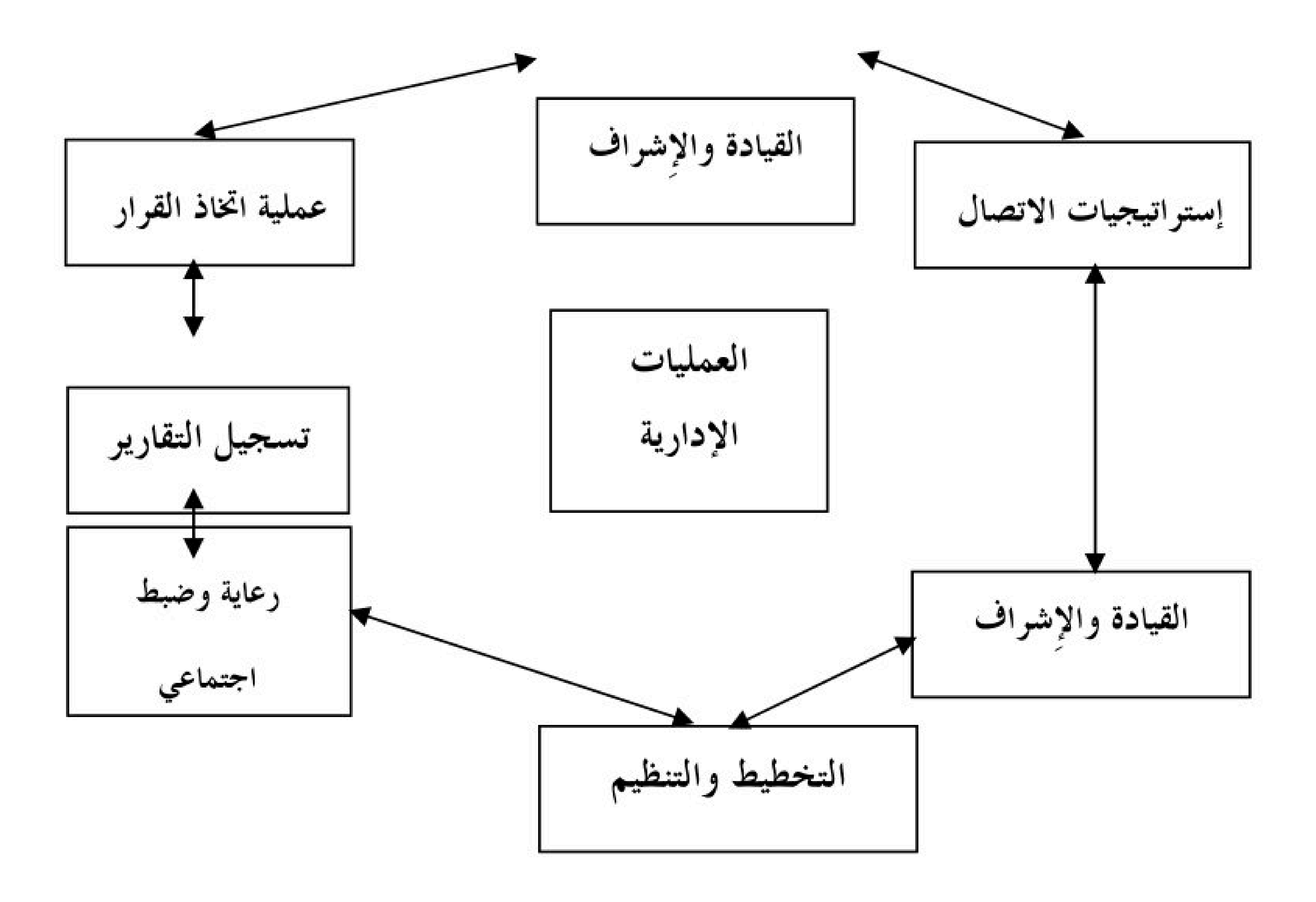
تعتبر الوظيفة الإدارية هي أساس العمل الإداري، وتتميز العملية الإدارية المتمثلة في وظائف الإدارة بالتداخل والترابط، أي أنها لا تؤدى بشكل تلاحقي ولكنها قد تتم جميعاً في آن واحد، كما أن كل وظيفة من هذه الوظائف تحمل في جوانبها الوظائف الأخرى.

وقد اختلف في تحديد هذه الوظائف من عالم لآخر ومن مدرسة لأخرى، وتختلف كذلك وجهات النظر حولها بناءً على المنظمة وعلى النشاط الذي تقوم به والوظائف التي تعنى بها هذه المنظمة وعادة تشمل الوظائف العمليات التالية:

(القيادة والإشراف، عملية اتخاذ القرارات، وإستراتيجيات الاتصال، التخطيط والتنظيم، التمويل والميزانية، التسجيل والتقارير، الرقابة والضبط الاجتماعي).

كذلك تتميز الوظائف الإدارية بما يسمى (شمولية التطبيق والتي تعني أن هذه الوظائف تمارس من كل المديرين، وفى أي مستوى من الإدارة وفى كل المنظمات التجارية، التعليمية والاجتماعية، وغيرها من المنظمات.

وهذه الوظائف متداخلة ومترابطة كما يتضح من الرسم التالي، وهذا التداخل هو عنوان تكاملها وتساندها.



وسنتناول في هذا الفصل هذه العمليات بالشرح والتفصيل ونحاول توضيح كيفية تطبيقاتها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

ثالثاً: مفهوم الرعاية الاجتماعية

عرفت الرعاية الاجتماعية بأنها هي مجموعة من الخدمات والنظم تستهدف مساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلى مستوى لائق من المعيشة وممارسة العلاقات الاجتماعية التي تمكنهم من تنمية قدراتهم الكاملة لتحقيق احتياجاتهم في المجتمع. (مطر، ١٩٧٧م: ٥)

كذلك عرف (والتر فريدلاند) الرعاية الاجتماعية بأنها ذلك النسق المنظم للخدمات والأجهزة التي يتم إعدادها لمساعدة الأفراد والجماعات على تحقيق مستويات

مناسبة للصحة والمعيشة، ولتدعيم العلاقات الشخصية والاجتماعية بما يمكنهم من تنمية قدراتهم، وتحقيق مستوى حياتهم بما يتماشى مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم.

رابعاً: مفهوم سياسة الرعاية الاجتماعية

عرف بروس جونسون سياسات الرعاية الاجتماعية بأنها إستراتيجية جمعية وتنصب على المشكلات الاجتماعية، هذه الإستراتيجية تتكون من قواعد معينة تشريعات وإجراءات وأهداف، والتي تشكل الخدمات والبرامج.

كما عرفت السياسة الاجتماعية بأنها مجموعة القرارات الصادرة من السلطات المختصة في المجتمع لتحقيق أهدافه الاجتماعية العامة وتوضح هذه القرارات مجالات الرعاية الاجتماعية والاتجاهات الملزمة وأسلوب العمل وأهدافه في حدود أيدلوجية المجتمع، ويتم تنفيذ هذه السياسة برسم خطة أو أكثر تحتوى عدداً من البرامج ومجموعة من المشروعات الاجتماعية المترابطة المتكاملة. من هذه التعريفات نستخلص أن الرعاية الاجتماعية برامج تقدمها جهات رسمية في أجهزة رسمية لها تنظيمها الخاص الذي يساعدها في تحقق أهدافها وتقديم خدماتها بشكل لائق وعادل ومتكامل. (السنهوري، ١٤١٤هـ: ص ص١٣١، ١٣٢)

خامساً: مفهوم مؤسسة اجتماعية

المؤسسة الاجتماعية هي تجمع فيه ينتظم الأفراد ليشتركوا في تحقيق غرض مشترك وتنشأ المؤسسة الاجتماعية في المجتمع نتيجة نشوء حاجة أساسية فيه ووجود المؤسسة يكون بقصد إشباع هذه الحاجة وعلى ذلك فحياة المؤسسة ونموها يكون بقدر توفيقها في تقديم أعمال أو خدمات تحقق إشباعاً للحاجات الاجتماعية المختلفة للمجتمع وبقدر تنوع هذه الحاجات تؤدى خدمات الرعاية والتنمية للمجتمع. (مطر، ١٩٧٧م: ٤)

ولتعدد الخدمات الاجتماعية في المجتمع فإن كل كيان من هذه المؤسسات يقدم خدمات لفئة معينة وإن كانت تصب في قالب واحد وهو تقديم الرعاية الاجتماعية لأفراد المجتمع.

ومن هذه المؤسسات على سبيل المثال لا الحصر: مؤسسات رعاية المسنين، مؤسسات رعاية الفئات الخاصة (ضعاف العقول ـ المشلولين ـ المكفوفين ـ الصم والبكم)، مؤسسات الضمان الاجتماعي، مؤسسة التأمينات الاجتماعية، مؤسسة مصلحة معاشات التقاعد، والمؤسسات التعليمية، الخدمات الصحية، وغيرها من المؤسسات الاجتماعية.

وهناك مؤسسات أهلية تقدم كذلك خدمات الرعاية الاجتماعية مثل الجمعيات الخيرية وهذه الجمعيات تقوم بناءً على النشاط الأهلي وفى ظل مراقبة ومتابعة من قبل الجهات الرسمية لضمان استمرار وعدالة تقديمها للخدمات الاجتماعية وعدم انحراف توجهاتها.

سادساً: مفهوم إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية

إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية هي العمليات والوظائف والطرق التي تستغل لإدارة المؤسسة بغية تحقيق الأغراض التي أنشئت من أجلها المؤسسة.

وإدارة المؤسسات الاجتماعية هي عملية أكثر من كونها قواعد فنية أو عامل مساعد لها، وافتقار مؤسسات الرعاية الاجتماعية للإداري الناجح هو سبب فشل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، كما أن نجاح الإدارة سبب في نجاح مؤسسات الرعاية الاجتماعية. (مطر، ١٩٧٧م: ١٤)

العمليات الإدارية في ضوء الرعاية الاجتماعية

أولاً: القيادة والإشراف

القيادة

عملية ترتكز على فكرة المعاونة فالأساس في القيادة الناجحة هو مساعدة العاملين في المؤسسة لكي يتعاونوا لتحقيق أهداف المؤسسة ويتم ذلك بطريقة تضمن تماسك الجهاز وتحركه في الاتجاه المؤدى إلى تحقيق الأهداف.

ويعرف (مكريجر) القيادة بأنها تأثير شخصي متبادل يظهر بوضوح في حالات معينة ويوجه من خلال وسائل الاتصال بين الرئيس والمرؤوس نحو تحقيق الأهداف المنشودة. (علاقي، ١٤١٦هـ: ٣٧٩)

والقائد يعمل دائماً على تقوية وتدعيم العلاقات بين أفراد الجماعة حتى يزيد من تماسكها وصلابتها وفى سبيل تحقيق أهداف الجماعة أيضاً فهو يعمل على تعديل سلوك الجماعة بما يكفل التزامها للوصول إلى الأهداف.

أهمية القيادة الإدارية

إن تداخل العمليات الإدارية وكبر حجم المنظمات، وتعدد العلاقات الداخلية والخارجية وكذلك تأثير الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية على هذه المنظمات يحتم عليها مواصلة البحث والاستمرار في التجديد والابتكار والتطوير وهى أمور لا تتحقق إلا في ظل قيادة إدارية واعية أو متفهمة.

وبدون القيادة لا يستطيع القائد تحويل الأهداف المطلوبة منه إلى نتائج.

كما أن تصرفات القائد الإداري وسلوكه هي التي تحفز الأفراد وتدفعهم إلى تحقيق أهداف المنظمة.

نظريات القيادة

شغل موضوع دراسة القيادة اهتمامات كثير من الباحثين والدارسين في مجال الإدارة وعلم النفس والاجتماع. للوقوف على طبيعتها وأبعادها ومقوماتها وقد ساهمت هذه البحوث في الوصول إلى نتائج مفيدة وحقائق جلية عن ظاهرة القيادة والقادة.

وسنتعرض للنظريات الأساسية التي اهتمت بالقيادة وأوضحت أهم معالمها باختصار غير مخل لمضمون هذه النظريات.

نظرية الرجل العظيم

تعتمد هذه النظرية على افتراض أن التغيرات الجوهرية والعميقة التي حدثت في حياة المجتمعات الإنسانية تحققت عن طريق أفراد ولدوا بمواهب وقدرات ميزتهم عن الآخرين.

ولكن هذه النظرية لا يمكن الاعتماد عليها لأن هناك بعض الأشخاص الذين دفعوا جماعاتهم إلى الأمام عجزوا في بعض الظروف عن تحقيق تقدم مع نفس الجماعات أو جماعات أخرى غير جماعاتهم الأصلية.

ونستخلص من ذلك أن القيادة ليست صفة مطلقة يتمتع بها أفراد دون آخرين وأن هناك عوامل تتدخل في الأمر ومنها الظروف المحيطة بالجماعة ونوعيتها. (جوهر، د. ت: ٩٣)

نظرية السمات

تقوم هذه النظرية على أن القادة يتصفون عادة بمجموعة من الصفات الشخصية التي تلازم النجاح.

وقد أجريت عدد من البحوث حول الصفات الواجب توافرها في الشخصية

القيادية إلا أن هذه الصفات لا تحتفظ بنفس أولويتها وأهميتها من موقف لآخر وبالتالي وجه النقد لهذه النظرية من أنها لم توضح أي الصفات أهم وأيها يلي في الأهمية، وأن نظرية السمات لا تعدو عن كونها نظرية وصفية للسلوك، أي لسلوك القادة وليست تحليلاً لـه وعلى الرغم من هذا النقد إلا أنه لم يمنع من الأخذ بها أساساً لاختيار القيادات في بعض المواقع، حتى أصبحت الصفات الذاتية للقيادة من المقاييس المطبقة على نطاق واسع في بعض المنظمات في مجال اختيار أصلح المديرين. (جوهر، د.ت: ٩٤)

النظرية الموقفية (نظرية الظرف)

تقوم هذه النظرية على افتراض أساسي مؤداه أن أي قائد لا يمكن أن يظهر كقائد إلا إذا تهيأت لـه البيئة المحيطة في ظروف مواتية لاستخدام مهاراته وتحقيق تطلعه، ويرد على أنصار هذه النظرية بأن القيادة يصعب أن تكون على حسب الموقف والظروف، وأن الفروق الفردية تؤثر بوضوح في إدراك الأفراد اجتماعياً للآخرين، وبالتالي يكون لها دور هام في تحديد ما هو مناسب من المواقف بظهورهم كقادة (جوهر، د.ت: ٩٣-٩٤)

النظرية الوظيفية

تربط هذه النظرية القيادة بالأعمال والجهود التي تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها، وأن جميع ما يمكن أن يقوم به أعضاء الجماعة من أعمال تسهم في تحريك الجماعة نحو الأهداف المنشودة لتحسين نوعية التفاعل بين الأعضاء وحفظ التماسك بينهم، فالنظرية الوظيفية ترى أن القيادة يمكن أن يقوم بها أكثر من عضو من أعضاء الجماعة. (جوهر، د.ت: ٩٥)

النظرية التفاعلية

تقوم هذه النظرية على فكرة الامتزاج والتفاعل بين المتغيرات التي نادت بها النظريات الأخرى فهي تأخذ في الاعتبار سمات الشخصية، والظروف الموقفية والعوامل الوظيفية معاً، فالقيادة في مفهوم هذه النظرية تتوقف على الشخصية وعلى الموقف وعلى الوظائف والتفاعل بينهم جميعاً وتعطى النظرية أهمية لإدراك القائد لنفسه وإدراك الآخرين له وإدراك القائد للآخرين (جوهر، د. ت: ٩٣-٩٥)

أنواع القيادة

إن دور القيادة من حيث طريقة ممارسة السلطة في المنظمات التي يعملون بها يجعلنا نميز بين الثلاثة أنواع من القادة، القائد الأوتوقراطي والقائد الديمقراطي، والقائد المتساهل.

القائد الأوتوقراطي

يركز هذا النوع من القادة جميع السلطات في يديه ولا يفوض منها شيئاً لمرؤوسيه، ويتوقع منهم الطاعة وتنفيذ الأوامر ويتدخل في كل صغيرة وكبيرة في المنظمة وهذا النوع من القادة يتسبب في اتكال المرؤوسين، وإحباط قدراتهم كل هذه الاعتبارات وغيرها يجعل هذا النوع من القادة غير صالح لإدارة المنظمات على المدى الطويل. (جوهر، د.ت: ٩٧)

القائد الديموقراطي

دائماً ما يتشاور القائد الديمقراطي مع مرءوسيه وإشراكهم معه في اتخاذ القرارات ويدرب المرؤوسين على تحمل المسئولية ويساعدهم على النمو الإداري.

والقائد الديموقراطي هو أصلح أنواع القادة في إدارة وتوجيه المنظمات الإنتاجية والخدمة حيث إن تبادل الرأي ينتج عنه قرارات مدروسة وناضجة (جوهر، د.ت: ٩٧)

القائد المتساهل

هذا القائد يتهرب من المسئولية ويطلب من مرءوسيه إصدار القرارات، وهذا يجعل هناك تصادم في الآراء وتعارض بين آراء المرؤوسين، ولا يؤدى القائد واجباته على أكمل وجه.

القيادة والإشراف في مجال المؤسسات الاجتماعية

القيادة والإشراف في مجال المؤسسات الاجتماعية أحد عناصر الإدارة وعملياتها الرئيسية التي عن طريقها يتم التحقق من أن جهود الأفراد العاملين تسير في الطريق المرسوم نحو تحقق الأهداف بكفاءة عالية. (جوهر، د.ت: ١٠٠)

الصفات والخصائص التي يجب توافرها في قائد المؤسسة الاجتماعية

١ - الاتزان الانفعالي، حيث تكون القرارات الصادرة عن القائد متزنة وبعيدة عن المسائل الذاتية.

٢ - السلامة النفسية، المقصود بذلك أن يكون لدى القادة والمشرفين قدر كافي من الصحة النفسية والخلو من الاضطرابات الوجدانية لتكون قراراتهم متزنة وناضجة.

٣ - المهارة في التعامل مع الغير وهذه الصفة من أهم صفات القائد أو المشرف في المؤسسات الاجتماعية لأن هذه المؤسسات تتعامل مع عملاء مختلفين عن بعضهم البعض.

٤ - الذكاء: يعتبر الذكاء عامل ضروري وهام في كافة المواقف القيادية والإشرافية وذلك لأنه يعين القادة على تحديد أهدافهم ويساعدهم على حسن تقدير المواقف.

واجبات المشرف

١ - إصدار الأوامر: وهو عبارة عن ممارسة للسلطة الممنوحة لشخص ما ويجب أن يفهم المرؤوس سبب إصدار الأمر وأن يقتنع بأهميته ويقوم بتنفيذه وأن يكون الأمر سليم وقابل للتنفيذ.

٢ - التخطيط: وهو عبارة عن وضع خطة للتنفيذ يتأكد بها من الوصول إلى الهدف.

٣ - التنسيق: وهو عبارة عن ربط أعمال الموظفين بعضهم ببعض وإيجاد نوع من التعاون والتكامل بين أعمالهم. (فهمي، ١٩٨٧م: ٥٩-٦٠)

٤ - الرقابة: وهى الوسيلة التي يتأكد بها الرئيس من أن الخطة التنفيذية للعمل مطبقة بكفاءة وحسب ما اتفق عليه وأنها تؤدى إلى تحقيق الهدف.

والإشراف يتضمن أن يقوم المشرف بدورين رئيسيين أحدهما تعليمي والآخر إداري. أما الدور التعليمي في الإشراف فإنه يتضمن ثلاثة جوانب أساسية وهى العمل على أن يكتسب المشرف عملية المعرفة بالحقائق المرتبطة بنشأة المؤسسة وتنظيمها وأغراضها وفلسفتها وبرامجها والجانب الثاني هو العمل على أن يكتسب المشرف عملية مجموعة المهارات الضرورية لكي يقوم بأعماله بكفاءة والجانب الثالث يتعلق باكتساب المشرف مجموعة القدرات النفسية المساعدة للعمل مع الآخرين. (فهمي، ١٩٨٧م: ٦٠)

أما الدور الإداري فإنه يتضمن القيام بأعمال منها تقسيم العمل بين المرؤوسين وتدريب المرؤوسين وتنسيق جهودهم وتوفير وسائل الاتصال السهلة الفعالة بين الرئيس والمرؤوسين والرقابة على أعمالهم وتقييم أعمال المرؤوسين على أساس علمي موضوعي.

ثانياً: عملية اتخاذ القرارات

إن عملية صنع واتخاذ القرار في المحيط الاجتماعي لها أهميتها الحيوية فكافة مظاهر أو وظائف المجتمع السياسية أو التشريعية أو الاقتصادية تؤدى في الغالب من خلال قرارات تتخذ عن طريق جماعات فإذا نظرنا لأي منظمة من المنظمات سوف نجد أن لها أهدافاً تسعى إلى تحقيقها ويتم ذلك من خلال اتخاذ مجموعة من القرارات وهذه القرارات ما هي إلا سلسلة متصلة بعضها ببعض وكل قرار تتبعه سلسلة متصلة من القرارات، والتخطيط في الواقع ما هو إلا سلسلة متصلة من القرارات. (كشك، ١٩٩٧م: ١٧١)

واتخاذ القرارات هو المحك الحقيقي لمقدرة القادة الإداريين على القيادة ولمقدرة الرؤساء والمشرفين على الإدارة والتوجيه وينبغي ألا ننظر إلى القرار الإداري باعتباره وسيلة للاختيار بين الحلول المختلفة فحسب، ولكن باعتباره أداة للتجديد والخلق والابتكار وتشجيع المعرفة ووسيلة للتأثير في سلوك الأفراد والجماعة وتوجيههم للعمل من أجل خدمة الصالح العام وتحقيق الأهداف التي تنطوي عليها السياسة العامة للدولة والسياسة الإدارية.

المقصود بالقرار

يعرف القرار بأنه الاختيار الذي يتم عن طريق أعضاء الجماعة من بين عدة من المقترحات البديلة المتاحة لهم. (كشك، ١٩٩٧م: ١٧٢)

كما يعرف عملية اتخاذ القرارات كل من عبدالكريم درويش وليلى تكلا أن المقصود بترشيد عملية اتخاذ القرارات أن يكون القرار معبراً عن أفضل البدائل التي تتوخى أفضل السبل لبلوغ الهدف الذي من أجله اتخذ القرار. (فهمي، ١٩٨٧م: ٨٦)

ومن هذه التعاريف نخلص إلى خصائص القرار:

١ - أن القرار هو اختيار بين البدائل: ذلك لأن سبب اتخاذ القرار هو وجود البدائل، فوجود البدائل يخلق مشكلة، ويتطلب الأمر الاختيار بين البدائل المطروحة ليتم تنفيذه.

٢ - أن القرار هو اختيار مدرك وأو اختيار واع، وهذا يعنى أن وجود عدد من البدائل يتطلب المفاضلة بين هذه البدائل وذلك بناءً على دراسة البدائل المحتملة، والنتائج المحتملة لكل بديل من هذه البدائل، ثم استبعاد جميع البدائل والإبقاء على بديل واحد فقط وهو الأنسب من وجهة نظر القائد.

٣ - أن القرار هو اختيار هادف: فاتخاذ القرار ليس هدف في حد ذاته ولكنه اختيار موجه نحو تحقيق هدف معين، وأهداف أخرى معينة أيضاً.

٤ - أن القرار هو محصلة تفاعل الجماعة: وهذا يعنى أن القرار هو الاختيار الذي يتم عن طريق أعضاء الجماعة وإن كان القرار صادر من الرئيس والإداري في المرحلة الأخيرة، إلا أن تلك القرارات تعتبر نتيجة جهود مشتركة لعدد كبير من المتخصصين والمرؤوسين في أثناء مراحل عملية صنع القرار.

٥ - أن القرار يتضمن تعيين إجراءات التنفيذ: فقيمة القرار تكمن في تنفيذه وليس في القرار ذاته، ولذلك يجب أن يتضمن القرار جميع الأفعال التي تجعله موضع التنفيذ.

وعملية اتخاذ القرارات تتأثر دائماً بظروف المجتمع وأيدلوجية وشخصية القائد الإداري نفسه، وبالأجهزة التنفيذية والأجهزة الاستشارية ومدى كفاءتها وتعاونها من أجل ترشيد القرارات الإدارية وتكامل عناصرها الفنية والقانونية. (كشك، ١٩٩٧م: ١٧٣-١٧٤)

مقومات عملية اتخاذ القرارات

إن عملية اتخاذ القرارات هي التي تضع السياسة العامة والسياسة الإدارية والقرارات المنفذة لها لتحقيق الأغراض والأهداف التي ترتضيها الجماعة داخل المنظمات، وبالتالي فإن القرارات الإدارية السليمة المستمرة هي القرارات المستمدة من المنظمة والمعبرة عن اتجاهاتها.

فعملية اتخاذ القرارات عملية جماعية يشترك فيها العديد من الأفراد وتقوم على التوافق والتفاهم في الإدارة بينهم.

بل إن الأهم من ذلك هو أن القرار الإداري لا تنشئه ديناميكية العمل الجماعي وحدها، ولا إدارة القائد المستوحاة من مركزه وصفاته وقدراته فحسب، ولكنها عملية تفاعلية تقوم على أساس إمكانية التوفيق بين هاتين القوتين قوة الجماعة وقوة القائد وتوجيهها لتحقيق الأهداف العامة.

مقومات القرار الإداري

يعتمد القرار الإداري على أربع مقومات وهى: (فهمي، ١٩٨٧م: ٨٩-٩٠)

١ - اتفاق الجماعة على تصرف تختاره الجماعة وقائدها لإحراز الهدف المراد تحقيقه نتيجة لهذا التصرف.

٢ - أن يكون الاختيار مدروساً، أي قائماً على دراسة البديل أو عدة بدائل ومدركاً لوسائل وأساليب التنفيذ لكل منها.

٣ - تحديد الأهداف المراد تحقيقها.

٤ - تحديد الوسائل والأساليب التي تستخدم عند تنفيذ القرار.

مراحل صنع القرار الإداري وإصداره

تمر عملية صنع القرار الإداري بالمراحل الآتية: (فهمي، ١٩٨٧م: ٩٢-٩٥)

١ - **تحديد المشكلة**: إن تحديد المشكلة والمواقف التي تنشأ في ظلها يعتبر من أهم المراحل والخطوات التي تمر بها عملية صنع القرار، ويتفق علماء الإدارة على أن عملية صنع القرار لا تتوقف على الإشراف على تنفيذه ومتابعته، ولكن تشتمل أيضاً سلامة المراحل التي تمر بها هذه العملية وعلى الأخص مرحلة تحديد المشكلة التي سيضطر القرار لمعالجتها، والقائد الماهر يكتشف المشكلة في الوقت المناسب، ويحدد أسبابها عن طريق الدراسة و التشخيص الدقيق.

ثم يستعرض المشكلة بوضوح من جميع جوانبها لتحديد السبب الرئيسي للمشكلة، وموقف القائد الإداري منها موقف المعالج ويمكن أن يستعين بالبحوث والدراسات التي تقدمها لـه الأجهزة المتخصصة في المنظمة، والتي تعطى بعض المؤشرات التي تساعد على الوصول إلى تشخيص صادر للمشكلة.

٢ - **جمع البيانات والمعلومات ودراستها وتحليلها**: وفى هذه المرحلة يقوم القائد الإداري بواسطة الأجهزة المختصة في المنظمة بجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الحالة ووجهات النظر المختلفة، وبعد جمع البيانات يقوم القائد الإداري بدراستها واستخلاص نتائجها ودراسة جميع ما يحيط بالمشكلة من مؤثرات خارجية وداخلية في إطار التنظيم القائم.

٣ - **استعراض ودراسة الحلول البديلة**: وهذه المرحلة تتضمن دراسة البدائل المطروحة ثم عقد مفاضلة فيما بينها وصولاً إلى أفضل هذه الحلول أو البدائل، كما أنه يجب أخذ عدة اعتبارات معينة أثناء تقييم البدائل ومنها مدى قدرة كل حل على إنهاء المشكلة الإدارية والتكاليف المادية التي يتطلبها البديل، المدة الزمنية التي يستغرقها البديل لحل المشكلة، الإمكانيات البشرية والفنية التي يتطلبها البديل ومدى توافرها، مدى مناسبة البديل أو الحل للقيم الاجتماعية السائدة وأيضاً مع لائحة المنظمة

وقواعدها ومدى الاستجابة المتوقعة للعاملين عن تطبيق هذا الحل أو البديل.

وفى ضوء هذه الاعتبارات المختلفة تتم المفاضلة بين البدائل المطروحة وفى النهاية اتخاذ القرار المناسب.

٤ - **تنفيذ القرار ومتابعته وتقييمه**: بعد اتخاذ القرار لا بد من تحديد خطة أو برامج تنفيذ تتضمن أسلوب التنفيذ وخطواته، وفى أثناء التنفيذ يجب متابعة عملية التنفيذ وتقييم القرار للتأكد من أنه أدى إلى حل المشكلة.

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات

١ - **العوامل النفسية والشخصية**: إن للعوامل النفسية سواء لمتخذي القرارات أو المساعدين والمعاونين لمتخذ القرار تأثير كبير على القرارات التي يتخذونها في محيط العمليات الإدارية المختلفة.

فالجانب النفسي هو المتحكم في سلوك الفرد المتخذ للقرار عند اتخاذه، فعندما يكون واقعاً تحت تأثير مؤثرات وضغوط نفسية سلبية فإن هذه الضغوط تؤثر على حرية الفرد في اتخاذ القرار.

٢ - **توقيت اتخاذ القرار**: يعتبر عامل الزمن والوقت المتاح لعملية اتخاذ القرارات من العوامل الهامة في اتخاذ القرارات في المنظمة الإدارية.

وتبدو أهمية الزمن في عملية اتخاذ القرار عندما يكون الوقت المطلوب اتخاذ قرار خلاله محدوداً حيث يصعب دراسة الوقت وجمع البيانات والحقائق وهذا يؤدى إلى أن يكون القرار عرضة للخطأ أو التأخير في اتخاذ القرار وربما يؤدي ذلك إلى تفاقم المشكلة وتعقدها.

وهذا العامل يؤكد على أن القائد يجب أن يكون متمتعاً بالقدرة على التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها بفترة كافية وبذلك يصبح أمامه الفرصة كبيرة قبل اتخاذ القرار.

٣ - **المشاركة في اتخاذ القرارات**: لا شك أن اشتراك العاملين في المنظمة في اتخاذ القرارات على جانب كبير من الأهمية، فالمشاركة تجعل القرارات معبرة تعبيراً صادقاً عن هؤلاء العاملين وهذا بدوره يؤدى إلى احتضانهم لهذه القرارات والحرص على تنفيذها.

وتتوقف مشاركة العاملين في المنظمة في اتخاذ القرارات على الفرصة التي تتيحها الإدارة لهؤلاء العاملين وعلى أسلوب الإدارة في اتخاذ القرارات. (كشك، ١٩٩٧م: ١٨٤)

٤ - **مدى توافر المعلومات**: تتأثر القرارات التي تتخذ في المنظمات سلباً وإيجاباً بالبيانات والحقائق التي تتوفر وتتعلق بالموضوع أو المشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها ويعتمد في هذه المعلومات على عدة جوانب منها:

١ - أسلوب الإدارة في الحصول على البيانات بدقة وشمولية.

٢ - توفر قنوات اتصال تسمح بانسياب الحقائق من مصادرها إلى متخذي القرارات.

٣ - الوقت المتاح للحصول على البيانات.

٤ - مدى توفر الموارد المالية والبشرية التي تساعد في الحصول على البيانات. (كشك، ١٩٩٧م: ١٨٥)

وعملية اتخاذ القرارات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية من العوامل الهامة في نجاح إدارة هذه المؤسسات كما أن اتخاذ القرارات في مثل هذه المؤسسات يضع في عين الاعتبار أداء ومتطلبات ودرجات المستفيدين من أفراد المجتمع.

فمؤسسة الرعاية الاجتماعية قامت من أجل الأفراد لذلك لا بد من مراعاة الدقة واختيار القرار المناسب من بين البدائل المتاحة لأن هذه المؤسسات تتعامل مع الإنسان بشكل مباشر وليست مثل المؤسسات التجارية أو التسويقية التي يكون

هدفها دائماً الربحية فمؤسسات الرعاية الاجتماعية هدفها دائماً هو رضاء الفرد والمجتمع عن الخدمة المقدمة وهذه الأمور لابد من مراعاتها عند اتخاذ القرارات في هذه المؤسسات.

ثالثاً: المقومات الوظيفية للاتصال

المقصود بالاتصال

هناك تعريفات متعددة للاتصال وخاصة في مجال الإدارة فالاتصال كعملية إدارية تعنى إنتاج أو توفر أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها أو تبادلها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة من إحاطة الغير بأخبار أو معلومات جديدة تسعى لإحداث تغير مقصود.

فالاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يصلا إلى حالة من المشاركة التامة أو الجزئية في فكرة أو تحفز لعمل معين. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٦٤)

ومن هذا التعريف يمكن استخلاص أهم عناصر الاتصال:

١ - المرسل.

٢ - المرسل إليه (المستقبل).

٣ - الرسالة.

٤ - وسيلة الاتصال.

أنواع الاتصال

الاتصال تبعاً للغة المستخدمة: يرى المهتمون بالاتصال أن كلمة لغة لا ينبغي أن تطلق على اللغة اللفظية وحدها، فكل نهج منظم ثابت يعبر به بالإنسان عن فكرة تجول بخاطره، هو لغة قائمة بذاتها وبناءاً عليه يقسم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة إلى مجموعتين أساسيتين هما: (جوهر، د.ت: ١٣٣)

١- الاتصال اللفظي

ويدخل فيه كل أنواع الاتصال التي تستخدم فيه اللغة كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل.

٢- الاتصال غير اللفظي

ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية ويتمثل الاتصال غير اللفظي في ثلاث لغات هي:

أ) لغة الإشارة.

ب) لغة الحركة والأفعال.

جـ) لغة الأشياء.

الاتصال في مجال الإدارة

ينقسم الاتصال في مجال الإدارة إلى نوعين:

١ - اتصال داخلي.

٢ - اتصال خارجي.

١ - الاتصال الداخلي

ويقصد به كافة الاتصالات التي تجرى داخل المنظمة وينقسم الاتصال الداخلي إلى نوعين: (كشك، ١٩٩٧م: ٢٦٥)

أ) الاتصال الرسمي

ويقصد به تلك الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي.

والاتصالات الرسمية يمكن أن تأخذ ثلاث اتجاهات.

١ - من أعلى إلى أسفل: ويطلق على مثل هذه الاتصالات اسم الاتصالات

(الهابطة) وهى تتضمن عادة القرارات والأوامر والتعليمات والمعلومات والتوجيهات التي تصدر من الرؤساء إلى مرءوسيهم.

٢ - من أسفل إلى أعلى: ويطلق عليها اسم الاتصالات الصاعدة وهى التي تتم من المرؤوسين إلى الرؤساء في المستويات الإدارية الأعلى كما تتضمن إجابات المرؤوسين على ما يصلهم من رؤسائهم والصعاب التي تتعرض تنفيذ برنامج أو قرارات معينة.

٣ - اتصالات أفقية أو مستعرضة: ويقصد بها تلك الاتصالات التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم، أو الاتصالات التي تتم في إطار العلاقات العامة.

ب) الاتصالات غير الرسمية

وهي عبارة عن الاتصالات التي تحدث وتجرى خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال وتتم بأسلوب غير رسمي.

والاتصالات غير الرسمية تنشأ نتيجة لعدة عوامل منها العلاقات الشخصية بين العاملين الذين ينتمون إلى نفس المجموعات الرسمية أو غير الرسمية.

٢ - الاتصالات الخارجية

كان محور اهتمام الإدارة في المؤسسات التقليدية الاهتمام فقط بالاتصالات داخل المنظمة إلا أن النظريات الحديثة في الإدارة خرجت على هذا النطاق وذلك بالنظر إلى المنظمة على أنها جزء من البيئة تؤثر فيها وتتأثر بها لذلك فالمنظمة الإدارية تعمل على توفير نوع من الاتصالات الخارجية سواء مع المنظمات الأخرى أو مع الجماهير حتى تظل علاقتها قوية بهذه البيئة. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٦٨)

أهمية الاتصالات الإدارية

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصالات بها ولهذا فإن الاتصالات الإدارية لا ينبغي النظر إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها، ولكنها عملية تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة، وتبرز أهمية الاتصالات في المجالات الآتية: (كشك، ١٩٩٧م: ٢٦٩-٢٧١)

١ - **الاتصال واتخاذ القرارات**: هناك علاقة وثيقة بين الاتصال واتخاذ القرار الذي هو اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل المتاحة لمواجهة موقف أو مشكلة معينة، ويعتمد هذا الاختيار مع قدر ما يتوفر من معلومات وبيانات دقيقة عن الموقف المراد اتخاذ قرار بشأنه، ولذلك يلعب الاتصال دور في عملية اتخاذ القرار.

٢ - **الاتصال والتوجيه**: يعتمد المدير في توجيهه للعاملين على نظام من الاتصالات حيث يستطيع باستخدام سبل الاتصالات المتاحة أن يحدد للعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة.

٣ - **الاتصالات والتنسيق**: حيث يقصد بالتنسيق التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المنظمة الإدارية وذلك لمنع التضارب أو التعارض بين هذه الوحدات لذلك كان التنسيق الفعال يتوقف على وجود قنوات اتصال جيدة وتبرز أهمية الاتصالات في تحقيق التنسيق في مجال الاتصالات الأفقية أو العرضية.

٤ - **الاتصال ودوره في دعم العلاقات داخل المنظمة**: تسهم عملية الاتصال بين الرئيس ومرءوسيه في تدفق المعلومات من العاملين إلى الرئيس، ومن خلال هذه الاتصالات يستطيع الرئيس أن يصحح أي أفكار خاطئة لدى العاملين من حيث أهداف وسياسات الإدارة خاصة المتصلة بهم.

ومن ذلك يتضح أن كافة العمليات الإدارية تعتمد على نظام الاتصالات وبقدر

سلامة الاتصالات ووضوح قنوات الاتصال داخل التنظيم، وقدرتها على انسياب المعلومات داخلها فإن هذه العمليات الإدارية تصبح لها فعاليتها.

فالاتصال ليس غاية في حد ذاته، بل هو وسيلة لإنجاز العمليات الإدارية وتحقيق أهداف المؤسسة. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٧١)

إستراتيجيات الاتصال في المؤسسات الاجتماعية

هناك إستراتيجيات اتصالية أربع تحكم اختيار المؤسسة لأي طريقة من طرق الاتصال بالجماهير نوجزها فيما يلي: (جوهر، د.ت:١٤٨-١٥٠)

١ - **إستراتيجية المبادأة**: في بعض الأحيان لا يرغب الجمهور في الميل إلى المبادأة في الاتصال وذلك لأسباب عديدة ومعقدة وفى هذه الحالة تجد المؤسسة أنه من الأفضل أن تمتلك زمام المبادأة حيث تبدأ هي بنفسها السعي وراء جماهيرها تحقيقاً لأهدافها.

٢ - **إستراتيجية تكثيف الخدمة**: تختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية فقد توجه للفرد أو الجماعة أو المجتمع بوجه عام ويظهر ذلك بوضوح في مؤسسات الخدمة الاجتماعية التي تقدم خدماتها لعملائها عن طريق خدمة الفرد أو خدمة الجماعة، أو تنظيم المجتمع وفى كل حالة تختلف كثافة الخدمة عن الحالات الأخرى ويتوقف اختيار المؤسسة لأي أسلوب تبعاً لكثافة الخدمة أو كثافة الاتصال التي ترى كل مؤسسة أنها تناسب ظروف عملها وإمكانياتها الخاصة وتحقق أهدافها المرسومة.

٣ - **إستراتيجية تجميع الخبرات**: في بعض الحالات تقوم المؤسسات الاجتماعية بتقديم سلسلة من الخدمات للعميل ويقوم بها متخصصون في مجالات مختلفة للاستفادة من خبراتهم مجتمعة في توفير أفضل رعاية وأفضل خدمة للعميل.

٤ - **إستراتيجية التغطية القصوى:** عندما يكون الهدف من الخدمة هو توصيل رسالة إعلامية من نوع ما إلى أكبر عدد ممكن من أفراد الجمهور فالمؤسسة تسعى إلى أقصى تغطية للجمهور بخدماتها ويتعين على المؤسسة أن تختار من وسائل الاتصال ما يضمن لها تحقيق الهدف المرسوم. (جوهر، د.ت: ١٤٨)

٥ - أهم طرق الاتصالات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

أ) الاجتماعات ومحاضر الجلسات

وتقوم الاجتماعات الدورية للعاملين بدور هام في عملية الاتصالات.

ب) السجلات

للسجلات أهمية كبيرة في إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية فالسجلات أساسية في وضع سياسة المؤسسة والتعريف بالإجراءات التي تتبعها وعموماً السجلات أداة أساسية في إدارة المؤسسات.

جـ) إعداد التقارير

للتقارير أنواع مختلفة فهناك تقارير المؤسسة الشهرية والسنوية وتقارير الأخصائيين ورؤساء الأقسام.

وهناك اهتمام خاص بالتقرير السنوي حيث إنه يعتبر سجلاً لنشاط المؤسسة ونموها.

د) النشرات

تعالج النشرة موضوعاً من الموضوعات التي تتعلق بأعمال يهتم المشتغلون بشئون المؤسسة بها ويتمنون الاطلاع عليها، وقد تكون شهرية وتضم أخبار ومعلومات عن المؤسسة.

هـ) الاستمارات

تحتاج مؤسسة الرعاية الاجتماعية العديد من الاستمارات بغرض تسجيل

العمليات المختلفة وإنجاز الأعمال وتسهيل عرض المعلومات.

و) وسائل الإيضاح المعينة

وتشمل الأفلام ومسجلات الصوت والراديو والتليفزيون والرسوم البيانية والوسائل السمعية والبصرية لبث الدعاية للمؤسسات الاجتماعية وكذلك إقامة المعارض في مقر الخدمة لإبراز نواحي نشاطها.

ز) المنشورات الدورية – التعاميم–

وهى وسيلة فعالة لتنظيم إجراءات العمل بالمؤسسة وتدون هذه المنشورات في سجل خاص للرجوع إليها عند الحاجة.

ح) العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة أداة فعالة في الدعاية عن المؤسسة لدى الجمهور والتعرف على الرغبات وإزالة أسباب التلاعب وتعديل سياسة المؤسسة تبعاً لذلك.

ولا يقتصر دورها خارج المؤسسة بل لها دور فعال داخل المؤسسة إذ تعمل على تنسيق الجهود لتحقيق أهداف الصالح العام وفى المؤسسات الكبيرة ويلزم تعيين أخصائي للعلاقات العامة ومن الحكمة أن يوكل هذا الاختصاص إلى الفنيين. (مطر، ١٩٧٧م: ٤٩-٥١)

رابعاً: التسجيل والتقارير

يقوم المسئول الإداري في أي جانب من جوانب عمله بعمليات هامة تعرف بعملية (التسجيل) وهى تشمل معلومات وخبرات سابقة.

ومفهوم التسجيل يعنى كتابة الحقائق أو المعلومات كما هي بأمانة بقصد الاحتفاظ بها والرجوع إليها في المستقبل. (فهمي، ١٩٨٧م: ٧٧)، وهنا يجب أن نفرق بين نوعين من التسجيل:

١ - التسجيل الإداري: مثل محاضر الجلسات والتقارير الدورية والمتابعة والميزانية بالنسبة للمشروعات في دور التنفيذ.

٢ - أما النوع الثاني فهو تسجيل العمليات المهنية والمؤسسات الداخلة في إطار مجالات الرعاية الاجتماعية حول العناصر التالية:

أ) الأعضاء في عملهم الجمعي داخل الجماعات واللجان المختلفة مع الإشارة إلى شخصهم وأنماطهم إذ أن لهذا تأثير على عمل اللجنة.

ب) تسجيل العلاقات بين الأفراد فهي تنعكس على مشاركتهم في العمل وكذلك بين الجماعات الممثلة في اللجان.

جـ) التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة وبين الجماعات المختلفة.

د) تسجيل الأخصائي لأدواره وخاصة في عملية الدراسة والتشخيص وتقديم العلاج.

كما يجب على الشخص الذي يسجل الاجتماع أن يميز بين الأحداث التي يختار منها ما يستحق التسجيل وأن يضع هذه الأحداث في شكل منظم بحيث يسهل عليه بعد ذلك تحليل الظواهر وتفسيرها واستخلاص النتائج.

وعملية التسجيل وكتابة التقارير تعتبر من العمليات الإدارية الهامة في حياة المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها، وذلك لأنها تعتبر الأساس الذي ترتكز عليه كافة العمليات الأخرى.

وبالقدر الذي تتم فيه عملية التسجيل وكتابة التقارير في دقة وموضوعية تكون سلامة وصحة العمليات الأخرى من تخطيط وتقييم ومتابعة وتمويل، وعملية اتخاذ القرارات. (جوهر،د.ت: ١٥٦)

أنواع السجلات التي لا تستغني عنها الإدارة

١ - سجلات العضوية.

٢ - سجلات الاشتراكات.

٣ - سجلات الإيرادات والمصروفات.

٤ - سجلات محاضر واجتماعات مجال الإدارة واللجان المختلفة.

٥ - سجلات الأنشطة التي تقوم بها الإدارات والأقسام المختلفة بالمؤسسة. (جوهر، د.ت: ١٥٦)

أما التقارير فهي الأخرى أنواع وأشكال عديدة منها

١ - التقارير السنوية.

٢ - التقارير الدورية والمبدئية والنهائية

٣ - التقارير المالية والإحصائية

٤ - التقارير التقويمية. (جوهر، د.ت: ١٥)

٥ - تقارير رؤساء الأقسام والفنيين وتقارير المدير المنفذ للجان.

٦ - تقارير مجالس الإدارة.

وتختلف المؤسسات الاجتماعية في اختيارها الصورة التي تناسبها من السجلات والتقارير. فبعض المؤسسات تفضل الاختصار وهذا ما تلجأ له المؤسسات صغيرة الحجم. والبعض الآخر يتبع في كتابة السجلات والتقارير قواعد ومعايير مفصلة.

وللتسجيل والتقارير أهمية كبيرة في تقدم الإدارة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية. (جوهر، د.ت: ١٥٨)

خامساً: التخطيط والتنظيم

التخطيط بمعناه الواسع يعنى رسم الخطوط العريضة لما يجب عمله من أجل تحقيق

الأهداف المرسومة والتخطيط في الإدارة هو مرحلة للتفكير والتدبير التي تسبق تنفيذ أي عمل والتي تنتهي باتخاذ قرارات فيما يتعلق بما يجب عمله. (جوهر، د.ت: ١٥٩)

كما عرف التخطيط بأنه هو اتخاذ قرار حاضر يتضمن الإجابة على التساؤلات التالية:

ماذا نفعل؟ كيف نعمل؟ متى نعمل، ومن يعمل؟ فهو إذا جسر يربط بين بدائل عدة لتنفيذ القرار مستقبلاً. (علاقي، ١٩٩٦م:١٠٠)

كما عرف التخطيط بأنه تحديد أو تعيين ما يجب عمله واتخاذ القرارات لعمله أو لفعله وتدبير الإجراءات والطرق والتوقيت الزمني من أجل عمله.

وهذا التعريف يتضمن بأن التكهن أو التنبؤ بظروف المستقبل يجب أن يؤخذ في الاعتبار وأن تأثير الخطط الحاضرة على الظروف المستقبلية يجب أن تكون مقدرة أو محسوبة. (كشك، ١٩٩٧م: ١٩٠)

ويمكن تحديد عناصر التخطيط فيما يلي:

١ - الهدف أو مجموعة الأهداف التي نسعى إليها ونخطط من أجلها.

٢ - الكيفية التي يتم بها تحقيق هذه الأهداف، أي الوسيلة والإجراءات التي يجب اتخاذها من أجل إنجاز أهداف محددة.

٣ - التخطيط عملية ذهنية يقوم بها أشخاص هم المخططون بشكل تطبيقي.

٤ - الفترة الزمنية التي سيتم فيها وضع الخطة موضع التنفيذ حتى يمكن للأهداف أن تصبح حقيقة ملموسة هي المرحلة الزمنية للتخطيط أو التوقيت الزمني.

أهداف التخطيط

تختلف المنظمات في تحديد أهدافها من التخطيط حسب الفلسفة التي تتبناها، غير أنه يمكن حصر هذه الأهداف فيما يلي:

١ - التخطيط من أجل الاستمرار.

٢ - التخطيط من أجل النمو.

٣ - إعطاء المنظمة المظهر القيادي والمحافظة عليه، من خلال السيطرة على العمل والمشكلات الطارئة.

٤ - تحديد معايير للأداء تتم بموجبها الرقابة على أعمال الآخرين، وإيضاح مدى التزامهم بهذه المعايير، وذلك من أجل تحقيق الهدف.

٥ - استغلال الطاقات والموارد المتاحة أو التي يمكن توفيرها.

وبمعنى آخر وضع الموارد المناسبة في الأماكن المناسبة. (علاقي، ١٩٩٦م: ١٠٩)

مراحل أو خطوات التخطيط

تمر عملية التخطيط بعدد من المراحل والخطوات وتتمثل هذه الخطوات في أربع مراحل هي: (كشك، ١٩٩٧م: ١٩١-١٩٧)

مرحلة الإعداد: وتتضمن هذه المرحلة:

١ - تحديد الأهداف: حيث يعتبر من أولى الخطوات في عملية التخطيط وهى الغايات المطلوب الوصول إليها. والأهداف قد تكون أهداف بعيدة المدى، وأخرى قصيرة المدى وينبغي وضع ترتيب معين لأولوية تنفيذ هذه الأهداف بطريقة علمية دقيقة.

٢ - تحديد الإمكانيات التي تعتمد عليها الخطة فأي خطة تحتاج إلى إمكانيات وموارد لإنجازها ومنها الموارد المالية، والإمكانيات البشرية، وهذا يتطلب حصر هذه الموارد عن طريق الاعتماد على المعلومات والبيانات الدقيقة.

٣ - اختيار الخطة المناسبة: وهذا يعنى تحديد الخطة المختلفة التي ستحقق الأهداف الموضوعة في إطار الإمكانيات المتاحة، بحيث تتضمن كل خطة السياسات والإجراءات والبرامج والأنشطة الخاصة بها.

والخطة العامة للمنظمة يمكن أن تشتق منها عدداً من الخطط الفرعية المتناسقة.

مرحلة إقرار الخطة: غالباً يتم إعداد الخطة عن طريق لجنة أو هيئة، إلا أن هذه الخطة بما تتضمن من أهداف ومشروعات وسياسات وميزانيات لا تطبق بالصفة الرسمية ولا تحمل صفة الإلزام إلا بعد التصديق عليها من السلطات المختصة وفى حالة إقرارها ترسل إلى الجهات المختصة لبدء التنفيذ.

مرحلة تنفيذ الخطة: بعد إقرار الخطة تتخذ الإجراءات لوضعها موضع التنفيذ، حيث يشترك جهاز التخطيط مع جهاز التنفيذ بإعداد الصورة النهائية للخطة، وتوزع على كل عامل حتى تكون المسئوليات في تنفيذ الخطة واضحة وينبغي أن تكون الخطة إلزامية لجميع الوحدات الإدارية.

مرحلة متابعة تنفيذ الخطة وتقييمها: وفي هذه المرحلة يتم التأكد من مدى التقدم في تنفيذ مشروعات الخطة، وإعداد التقارير الدورية عن حالة العمل في كل مشروع، والصعوبات التي تصادف التنفيذ وتؤخره عن التوقيت الزمني المحدد لكل مرحلة أو مشروع.

أهمية ومزايا التخطيط

يعتبر التخطيط من الوظائف الضرورية للإدارة لأنه هو الذي يرسم صورة العمل في شتى المجالات ويحدد مساره ويعمل على زيادة الكفاءة والفاعلية الإدارية ومن مزايا التخطيط:

١ - عن طريق التخطيط يمكن اتباع الطريقة العلمية لاكتشاف المشكلات المتوقع حدوثها، وعمل اللازم لتلافيها والاستعداد لها قبل وقوعها.

٢ - عن طريق التخطيط تحدد أهداف العمل بوضوح، وبذلك يستطيع كل أفراد الجماعة العمل على تحقيق تلك الأهداف وبالتالي يزداد رضاؤهم عن العمل.

٣ - يعمل التخطيط على الاستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة وهذا بدوره يؤدى إلى خفض التكاليف.

٤ - يحقق التخطيط توفير في الجهد الذي يبذله العاملون، فالتخطيط يعمل على الاستخدام الأمثل للأنشطة الهادفة، والمنظمة.

٥ - يؤدي التخطيط إلى تخفيض للوقت اللازم للقيام بالأنشطة المخططة، وذلك لأن الأداء سوف يقتصر على العمل الضروري بالإضافة إلى تحديد الوقت اللازم لتنفيذ كل جزء من أجزاء العمل.

٦ - يساعد التخطيط في تحديد جميع الموارد والإمكانيات اللازم استخدامها كماً ونوعاً وبذلك يمكن الاستعداد لكل الظروف والاحتمالات.

٧ - يساعد التخطيط على التنسيق بين جميع الأعمال والأنشطة بما يكفل تحقيق الأهداف المحددة حتى لا يحدث تعارض بن هذه الأعمال أو الأنشطة.

٨ - يقوم التخطيط الأساسي الضروري للرقابة، حيث إن الرقابة تساعد على التأكد من الأنشطة، و تطابق الخطط كما تساعد في الوقوف على المشكلات التي تعرض عملية التنفيذ لحلها أولاً بأول.

٩ - يحقق التخطيط نوعاً من الشعور بالأمن النفسي للأفراد والجماعات، كما يحقق التخطيط نوعاً من الاستقرار، فوجود خطط تسير عليها المنظمة يكفل لها الاستمرار والاستقرار. (كشك، ١٩٩٧م: ١٩٩-٢٠٠)

العوامل المؤثرة في التخطيط

نظراً لأهمية التخطيط، لذلك ينبغي أن يتوفر المناخ المناسب لهذه العملية وهناك عوامل تؤثر في التخطيط ومن هذه العوامل: (كشك، ١٩٩٧م: ٢٠٠-٢٠١)

١ - مهارة الإداريين وطريقتهم في مباشرة الوظائف ومدى اقتناع الإداريين بالتخطيط القائم على الأسلوب العلمي في جميع الحقائق وتحليلها.

٢ - الوقت المتاح الذي يسمح بالتخطيط وتنفيذ الخطة، وهذا يعني مدى توفر الوقت لوضع الخطة ومراجعتها قبل وضعها موضع التنفيذ. فكلما توفر الوقت الكافي لعملية التخطيط كلما ساعد ذلك على التوصل إلى قرارات رشيدة.

٣ - الموارد المتاحة التي تسمح بالتخطيط والتنفيذ، تتطلب عملية التخطيط والتنفيذ توفر الموارد والإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر لديها المهارة في تنفيذ الخطة.

٤ - أنواع المشكلات التي تواجه المنظمة، تختلف المشكلات التي تواجه المنظمة، فهناك المشاكل البسيطة والمشكلات المعقدة المتداخلة التي يصعب التحكم في متغيراتها، وهذا من شأنه أن يؤثر في التخطيط.

٥ - الظروف الاجتماعية والإنسانية، فنجاح التخطيط يتوقف على طبيعة العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، فكلما كانت العلاقات طيبة كلما أدى ذلك إلى تعاون الجماعات في تنفيذ وإنجاز الخطة.

التنظيم الإداري

يعتبر التنظيم من الضروريات والأساسيات الإدارية، وذلك على أساس أن التنظيم في أبسط معانيه يعتبر تجميع للأنشطة في وحدات تنظيمية من أجل تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة عالية.

فالتنظيم الإداري هو أسلوب النشاط التنفيذي من حيث تقسيم العمل وتوزيعه إلى وحدات النشاط وتحديد اختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها وطريقة الاتصالات وسير الإجراءات التنفيذية.

كما يعنى التنظيم إقامة الهيكل اللازم لتحقيق الأهداف وما يقوم عليه من تقسيمات داخلية وتنسق لتحقيق الأهداف. (فهمي، ١٩٨٧م: ٣٦)

كما يعرف لويس ألن التنظيم بأنه عملية تحديد وتجميع العمل الذي ينبغي أداؤه مع تحديد وتفويض السلطة والمسئولية، وإقامة العلاقات لغرض تمكين الأشخاص من العمل بأكثر فاعلية لتحقيق الأهداف. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٠٧)

أهمية التنظيم وفوائده

يعتبر التنظيم من أهم وظائف الإدارة وذلك لما يحققه من المزايا والفوائد الآتية:

١ - عن طريق التنظيم تتحدد المسئوليات والاختصاصات فيعرف كل عضو من أعضاء التنظيم الواجبات ومجموعة الأنشطة التي يجب عليه القيام بها.

٢ - عن طريق التنظيم يحدد شكل الإطار العام للاتصالات داخل المنظمة وتحدد علاقات العمل فيعرف كل عضو من أعضاء المنظمة مكانه في نموذج التنظيم.

٣ - عن طريق التنظيم يمكن التنسيق بين مختلف الجهود الفردية والجماعية، وبذلك يقل احتمال التعارض وضياع الجهد.

٤ - عن طريق التنظيم الفعال يمكن أن يتحقق أفضل استخدام للطاقات البشرية والمادية. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٠٨-٢٠٩)

مكونات التنظيم وخطواته

يعتمد التنظيم على عناصر ومكونات أساسية تتضمن العمل والأشخاص وأماكن العمل والعلاقات، ويجب آخذ هذه العناصر الأربعة في الاعتبار عند القيام بوظيفة التنظيم وتمر عملية التنظيم بمجموعة من المراحل أو الخطوات وهى: (كشك، ١٩٩٧م: ٢١٠)

١ - **معرفة الهدف**: إن معرفة الهدف من الأمور الهامة بالنسبة لأي مؤسسة، فالأهداف هي الغايات المطلوب الوصول إليها ويجب أن تتمشى الجهود التنظيمية مع الهدف المراد تحقيقه.

والأهداف إما قصيرة المدى أو أهداف طويلة المدى ويلزم الأهداف أن تكون واضحة ومفهومة وعملية وقابلة للقياس.

٢ - **تقسيم العمل إلى أنشطة جزئية**: يرجع تقسيم العمل إلى أنشطة جزئية للأسباب التالية:

أ) إن العمل أكبر من أن يؤديه شخص واحد ومن ثم ينبغي تقسيمه حتى يتمكن عدة أشخاص من تأديته من خلال توزيع المسئوليات.

ب) تقسيم العمل يرتبط بالتخصص، وذلك على أساس أن الفرد إذا تخصص في جزء من العمل فإنه يمكن أن يكتسب مهارة في أدائه وبالتالي يزداد الإنتاج.

جـ) تجميع الأنشطة في مجموعات أو وحدات تنظيمية أو إدارية (إدارات، أقسام، وحدات) ولقد عرض لوتر جوليك أسساً أربعة لتجميع الأنشطة.

- تجميع الأنشطة على أساس الهدف.
- تجميع الأنشطة على أساس العملية.
- تجميع الأنشطة على أساس العملاء.
- تجميع الأنشطة على أساس المكان. (كشك، ١٩٩٧م: ٢١١)

٣ - **نطاق التمكن**: ويعني المدى الذي يمكن فيه لفرد واحد أن ينسق بين جهود عدد من الأفراد المسئولين أمامه مباشرة والمتصلين به على الدوام خلال العمل، ويتأثر ذلك بميزة المسئول وبإعداد وتدريب المشرف عليهم.

٤ - **التنسيق**: التنسيق في المؤسسة هو المهمة الكبرى في ربط أجزاء العمل بعضها ببعض كي تضمن تعاون الجميع وتوجيه قواهم نحو تحقيق الهدف، والتنسيق إما خارجي مع البيئة والمجتمع والمؤسسات الأخرى أو تنسيق داخلي داخل المؤسسة بين الأقسام المختلفة والتنسيق في داخل المؤسسة مسئولية المدير.

٥ - **وحدة الأمر**: ويعنى أن يتلقى الموظف تعليماته من رئيس واحد يكون مسئولاً مسئولية مباشرة أمامه ، إن وحدة الأمر تحدد وضع مسئولية الموظف أمام عدد من الأشخاص، إذ أن تعدد المسئولين يؤدى إلى تضارب التوجيهات أو ازدواجيتها.

٦ - **تفويض السلطة**: ويقصد به أن يوكل الرئيس بعض سلطاته لمرءوسيه دون التنازل عن مسئولياتها، وتفويض السلطة يؤدى إلى رفع الروح المعنوية للمفوض إليهم حيث يزود شعورهم بالثقة وبمقدرتهم على تحمل المسئولية.

عناصر التنظيم السليم لمؤسسات الرعاية الاجتماعية

من أهم عناصر التنظيم السليم لمؤسسة الرعاية الاجتماعية:

١ - أن يكون لها هدف واضح تسعى لتحقيقه.

٢ - أن يوجد الهيكل التنظيمي الذي يحقق هذا الهدف.

٣ - أن يتوفر بالمؤسسة مجموعة من العاملين الذين لديهم الاستعداد للعمل.

٤ - أن يوجد بالمؤسسة نظام سليم للاتصالات ونظم سليمة للتسجيل والتقارير وسائر وسائل الإعلام.

٥ - أن تتوفر للمؤسسة الإدارة السليمة وتحديد الاختصاصات والسلطات والمسئوليات.

٦ - أن يوجد بالمؤسسة نظم سليمة للشئون المالية والمحاسبية فمؤسسة الرعاية الاجتماعية لا يمكن أن تنجح ما لم تكن أهدافها واضحة ومحددة وأن يكون هذا الهدف واضح في أذهان القائمين على العمل بحيث تتجه جهودهم نحو هذا الهدف وإدارة المؤسسة هي وسيلة لتحقيق الأهداف ومن الضروري مراعاة أن تكون سائر أوجه النشاط بالمؤسسة تشترك وتساهم في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة. (مطر، ١٩٧٧م: ١٩-٢٠)

والهيكل التنظيمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تتحدد من خلاله المسئوليات التنفيذية والإشرافية التي يقوم بها العاملون والموجهة من المدير وهو على رأس الهرم إلى العمال كما يجب أن يتضح من هذا التنظيم توزيع السلطات والمسئوليات التي يقوم بها كل موظف في المؤسسة، والبناء التنظيمي هو الإطار الذي تباشر داخله تلك المسئوليات تحقيقاً للتناسق في الجهود ورفعاً للروح المعنوية بين العاملين، ويجب أن يراعى في تصميم البناء التنظيمي أن يكون موجهاً نحو رفع مستوى العمل وتحديد التخصصات وتعريف السلطات والمسئوليات تعريفاً واضحاً ومفهوماً. وهذا بدوره يؤدى إلى تقدم هذه المؤسسات وبالتالي تحسين الخدمات التي تقدمها، ويحقق الرضا في داخل المنظمة من قبل الموظفين وفى خارج المنظمة من قبل المستفيدين من خدماتها. (مطر، ١٩٧٧م: ٢٠-٢١)

سادساً: التمويل والميزانية

تعتبر الأموال أحد العناصر الهامة التي تقوم عليها الإدارة العامة والمؤسسات الحكومية والأهلية، والإدارة المالية تشمل سلسلة من الخطوات تؤدى إلى توفير الاعتمادات للأجهزة في ظل إجراءات تضمن الإنفاق القانوني الفعال.

والأطراف الأساسية المعنية بنشاط الإدارة المالية هم الملاك، الإدارة، العاملون، المجتمع، ومن ثم ينبغي أن يعكس هدف الإدارة المالية أهداف هذه الأطراف. فهدف أي تنظيم هو بمثابة المعيار الذي على أساسه تتخذ القرارات، وما لم يأخذ هذا المعيار مصالح الأطراف المعنية في الحسبان فإن القرارات التي سوف يتخذها التنظيم قد تلحق الأضرار بالأطراف المعنية به. (هندي، ١٩٩٦م: ٩)

وتعرف الإدارة المالية بأنها هي أوجه النشاط الإداري المتعلقة بتوفير الأموال اللازمة والتأكد من حسن إنفاقها في أبواب الإنفاق القانونية. (فهمي، ١٩٨٧م: ٦٢)

وتحتاج الدول إلى الأموال للإنفاق على أجور الموظفين والمعاشات والتأمينات التي تدفعها لهم والصرف على الإنتاج. (فهمي، ١٩٨٧م: ٦٢-٦٣)

أما المصادر التي تحصل منها الدولة على الأموال اللازمة للنفقات العامة فهي متعددة و منها:

١ - إيرادات من عائد ممتلكاتها سواء العقارية أو التجارية أو الصناعية.

٢ - إيرادات تحصل عليها من بعض الموارد نتيجة لاضطلاعها بأداة المرافق العامة.

٣ - إيرادات من الثروات الطبيعية التي تستغلها الدول وتقوم بتصديرها كقطاع النفط والتعدين.

الميزانية

الميزانية عبارة عن بيان رقمي بتقدير مصروفات الدولة (أو المنظمة) وإيراداتها خلال فترة زمنية مقبلة تكون في العادة سنة ، أو هي بيان تقديري لما يجوز لأجهزة الدولة (أو المنظمة) إنفاقه (المصروفات) وما يجوز تحصيله من أموال الإيرادات خلال فترة زمنية معينة ، وتنقسم الميزانية العامة للدولة إلى قسمين رئيسيين هما الإيرادات والمصروفات. (جوهر، د.ت: ٢٠٠)

قسم الإيرادات

ويتضمن بياناً تقديرياً بإيرادات الدولة التي تشمل (الرسوم السلعية) وإيرادات الخدمات وفائض إيرادات قطاع الأعمال والعائدات النفطية.

قسم المصروفات

تنقسم المصروفات حسب التقسيم الإداري للجهاز الحكومي إلى أقسام كل منها يختص بوزارة، ثم ينقسم كل منها إلى فروع يختص كل منها بفرع أو مصلحة أو إدارة عامة تابعة للوزارة.

وتنقسم المصروفات إلى أربعة أبواب هي:

١ - الباب الأول: ويشمل المرتبات والأجور والبدلات التي تصرف للعاملين على اختلاف أنواعهم وفئاتهم.

٢ - الباب الثاني: يشمل مصروفات الصيانة والخدمات العامة كالمياه والهاتف والكهرباء.

٣ - الباب الثالث: ويشمل المصروفات ذات الطابع الاستثماري للمشروعات الجديدة.

٤ - الباب الرابع: ويشمل المصروفات ذات الطابع التحويلي مثل الإعانات وسداد الأقساط.

والهدف من تقسيم الميزانية هو ضمان عدم تجاوز الاعتمادات المخصصة لكل نوع من أنواع المصروفات وتيسر عمليات الرقابة على الصرف والمحاسبات. (جوهر، د.ت: ٢٠٠)

مراحل إعداد الميزانية

تمر الميزانية بأربعة مراحل هي: (فهمي، ١٩٨٧م: ٧٠-٧٢)

١ - تحضير الميزانية أو إعدادها: وهى فترة هامة إذ أنها تعبر عن نشاط المنظمة أو المؤسسة لمدة عام ولذلك فهي تعتمد على البيانات والحقائق التي تكفل وضع ميزانية سليمة قريبة من الواقع ولأجل وضع ميزانية يجب مراعاة البيانات الآتية:

أ) عدد الأفراد الذين ستقوم الهيئة بخدمتهم.

ب) نوع الخدمة التي ستؤدى وكميتها والأدوات اللازمة لتسيير الخدمة.

جـ) إحصائيات عن السنوات السابقة توضح مدى زيادة الخدمات سنة عن أخرى.

د) معرفة التعبيرات عن القطاع الذي تعمل فيه الهيئة بالنسبة للهيئات الأخرى في هذا المجتمع، وهذا يزيد أو ينقص من جهة الخدمة بالنسبة للهيئة.

هـ) معرفة المنشآت الواجب إقامتها.

ح) معرفة الموظفين اللازمين.

وهذه النقاط يمكن تطبيقها عند وضع أي ميزانية لأي مؤسسة أو قطاع.

٢ - اعتماد الميزانية: وفى هذه المرحلة يقدم مشروع الميزانية إلى السلطة المختصة لإقرارها وتكون بالنسبة للمؤسسات والهيئات مجالس الإدارة ويتم التأكد من خدمة البيانات وأهميتها.

٣ - تنفيذ الميزانية: وهذه المرحلة مهمة حيث توضع الاعتمادات المختلفة موضع التنفيذ وتتحقق بذلك المشروعات المختلفة، وتعتمد كفاءتها على كفاءة مرحلة الإعداد، فكلما كانت سليمة كانت مرحلة التنفيذ سهلة واقعية، كذلك في هذه المرحلة تقسم الميزانية على الوحدات الإدارية المختلفة حتى تقوم كل وحدة بتنفيذ ما يخصها من الميزانية.

٤ - الرقابة على الميزانية:

هناك نوعان من الرقابة على تنفيذ الميزانية:

أ) رقابة قبل الصرف: وهى تتم بمعرفة رؤساء الحسابات وتهدف هذه الرقابة إلى التأكد من المصروفات المدرجة في الميزانية، تصرف طبقاً للوائح والتعليمات ولها اعتماد مخصص في الميزانية.

ب) رقابة بعد الصرف: ويقوم بالرقابة بعد الصرف المحاسبون وتهدف إلى التأكد من أن أهداف الميزانية قد تحققت وأن الصرف تم حسب القواعد والقوانين. (جوهر، د.ت: ٢٠٣)

الميزانية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

يمكن تعريف ميزانية المؤسسة الاجتماعية بأنها بيان تقديرات وإيرادات المؤسسة خلال فترة زمنية محددة وتكون عادة لمدة سنة.

وتعتبر الميزانية من أهم أنشطة المؤسسة كما تعتبر من أهم بنود جلسة مجلس الإدارة، وتدرج في أعمال المجلس قبل السنة المالية بوقت كاف حتى تتم مناقشتها من قبل أعضاء المجلس، ثم تتم الموافقة عليها وبعد ذلك يتم اعتمادها وإعلانها لجميع الأعضاء وعرضها على اجتماع الجمعية العمومية السنوي. (جوهر، د.ت: ١٩٦-١٩٨)

أقسام ميزانية المؤسسة الاجتماعية

الإيرادات: تعتمد مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تمويلها على الحكومة في المؤسسات الحكومية، أما الهيئات الأهلية فتعتمد على مساهمة الجمهور وتأخذ صوراً مختلفة مثل:

١ - اشتراكات الأعضاء.

٢ - إيرادات مختلفة مقابل الخدمة التي تقدمها المؤسسة للجمهور.

٣ - التبرعات.

٤ - الإعانات الحكومية بصورها المختلفة:

أ) إعانات دورية: وتمنح بناءً على استمرار الهيئة في نشاطها وذلك بعد التأكد من نجاحها في أداء رسالتها.

ب) إعانات إنشائية: وتمنح للمساعدة في انتشار المؤسسة والهيئات والجمعيات الأهلية.

المصروفات: تظهر مصروفات ميزانية المؤسسة الاجتماعية موزعة حسب أنواعها فتقسم إلى أبواب والأبواب إلى بنود والبنود إلى أقسام فرعية. (فهمي، ١٩٨٧م: ٧٢-٧٣)

سابعاً: الرقابة والضبط الاجتماعي

تعتبر الرقابة من الوظائف الإدارية الهامة ويرى الإداريون أن وظيفة الرقابة الإدارية تتعلق بجانبين، الجانب الأول منها يتعلق بمتابعة وتقويم النتائج المنبثقة عن الجهود المختلفة في المنظمة.

والجانب الثاني يتعلق بالرقابة على منجزات الأفراد وأنفسهم من خلال وظيفة التوجيه والقيادة. (مدني، ١٩٩٦م: ٤٤٤)

وعرفت الرقابة بأنها ذلك النشاط الإداري الذي يسعى إلى التحقق من كفاءة استغلال موارد المنظمة وتحقيق أهدافها كما عرفها (كلو) بأنها مقارنة النتائج الفعلية مع الخطط، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عندما تكون النتائج مخالفة للخطط.

وبناءً على ما سبق إيراده من تعريفات فإن الرقابة تتضمن:

١ - أن تطابق الخطط الموضوعة مع ما تحقق من نتائج معينة.

٢ - الكشف عن الانحرافات أو الأخطاء التي وقعت أثناء التنفيذ.

٣ - تصحيح الانحرافات وأخذ الاحتياطات اللازمة لمنع حدوثها مستقبلاً. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٨٤)

لذلك تبدو أهمية الرقابة في كافة العمليات الإدارية الأخرى سواء في التخطيط أو التنظيم أو الاتصالات لأنها تساهم في توضيح مدى فعالية هذه العمليات الإدارية المختلفة في إنجاز أهدافها.

الأسس التي تقوم عليها الرقابة

يجب أن يقوم النظام الرقابي في أي منظمة على مجموعة من الأسس أهمها:

١ - أن تتناسب الرقابة مع طبيعة النشاط وظروف العمل الإداري. فأساليب الرقابة تختلف من إدارة لأخرى ومن منظمة لأخرى. (كشك، ١٩٩٧م: ١٨٥)

٢ - يجب أن تمارس الرقابة في الوقت المناسب حيث يمكن علاج الموقف واكتشاف الانحرافات والأخطاء في الوقت المناسب والقيام بالإجراءات التصحيحية قبل وقوع المشكلة.

٣ - الموضوعية: حيث تكون المعايير المحددة للرقابة معايير موضوعية لا بتدخل العامل الذاتي في الرقابة وتكون المعايير الموضوعة معايير كمية يمكن قياسها. كما يجب أن تكون واضحة أمام العاملين.

٤ - المرونة: يجب أن يتميز نظام الرقابة بالمرونة والقابلية للتعديل وفقاً للظروف المتغيرة للعمل.

٥ - أن يتصف نظام الرقابة بالوضوح والبساطة.

٦ - أن تتصف الرقابة بالاقتصاد، أي أن يكون النظام الرقابي قليل التكاليف.

٧ - أن يقوم نظام الرقابة بالإجراءات الواجب اتخاذها لتصحيح الأوضاع ومعالجة الأخطاء بحيث يبين الأعمال الواجب اتباعها لتصحيح الأمور.

وسائل الرقابة

هناك العديد من الوسائل التي تستخدم في الرقابة منها:

١ - **البيانات الإحصائية**: تعتبر البيانات الإحصائية لأوجه الأنشطة بالمنظمة وتحليل هذه البيانات من الوسائل الهامة للرقابة حيث تعطى صورة رقمية وبيانية عما تم إنجازه خلال فترة معينة.

٢ - **التقارير الدورية**: وهي من الوسائل التي تستخدم في الرقابة، وذلك لأنها تعطى صورة حقيقية عن كيفية إنجاز الأعمال وتساعد التقارير الدورية في عمليات المتابعة ومعالجة الأخطاء ولكي تحقق التقارير الهدف منها يجب أن تكون صادقة وتحتوى بيانات دقيقة وصحيحة.

٣ - **الملاحظة:** يستخدمها المسئول الإداري في ملاحظة أداء العاملين الذين يخضعون لإشرافه، للتعرف على سير العمل والطرق المستخدمة في العمل، وعلى الرغم من عيوبها إلا أنها تعتبر من الأساليب المتبعة في الرقابة.

الميزانية التقديرية

وهى من الوسائل المستخدمة لفرض الرقابة وقوائم الميزانية التقديرية تمثل الخطط معبراً عنها رقمياً، وهى النتائج المتوقعة معبراً عنها بقيم مالية، وتساعد في إجراء المقارنة بين الأهداف والإنجازات لمعرفة ما تم تحقيقه، ويجب أن تتسم الميزانية التقديرية بالدقة والمرونة. (كشك، ١٩٩٧م: ٢٩٠)

أنواع الرقابة

هناك نوعان رئيسان للرقابة وهما: (كشك، ١٩٩٧م: ٢٩٠-٢٩١)

١ - الرقابة الداخلية: وهى الرقابة التي تمارسها المنظمة على أوجه النشاط الذي تؤديه، وقد يقوم بها القائد الإداري للتأكد من سير العمل عن طريق التقارير والمتابعة، أو أن يكون هناك وحدة متخصصة للرقابة لمتابعة سير العمل بالوحدات الإدارية الأخرى.

٢ - الرقابة الخارجية: وهى التي تكون من خارج المنظمة أو المؤسسة وتقوم بها عادة أجهزة متخصصة في الدولة لمتابعة سير العمل في المنظمات والمؤسسات، كذلك اللجان الشعبية تقوم بالرقابة على المنظمات، وعلى سير أعمالها وتمشيها مع الخطط الموضوعة.

الضبط الاجتماعي

يعرف (غيث) الضبط الاجتماعي بأنه وسيلة اجتماعية أو ثقافية تصاغ عن طريقها قيود منظمة ومنسقة نسبياً، لمراقبة السلوك الفردي بهدف التوصل إلى مسايرة

الفعل للتقاليد وأنماط السلوك ذات الأهمية في أداء الجماعة (أو المجتمع) لوظيفتها على نحو مستقر.

والضبط الاجتماعي قد يكون إيجابياً أو سلبياً وفى كلتا الحالتين قد يكون رسمياً أو غير رسمي وينطوي الضبط الرسمي على أنساق السلطة والقوانين، والقواعد واللوائح التنظيمية التي تحدد المكافآت (تنظيم الجزاءات الإيجابية كالشهادات والدرجات العلمية، والجوائز والميداليات والمكافآت المالية) أو العقوبات (كالجزاءات السلبية المنظمة كالحبس أو الطرد) وهذا في مقابل الامتثال أو المخالفة. (غيث، ١٩٩٣م: ٤١٨)

والهدف الأساسي وراء الضبط في المنظمات هو ضمان طاعة الأعضاء والتزامهم بقواعدها ولوائحها، وكلما كانت المنظمة أكثر انتقاء لأعضائها كانت أكثر فعالية وكان أعضاؤها أكثر ولاءً لها والاختيار هو أحد العناصر المؤثرة على الولاء والالتزام وليس هو السبب الوحيد لها.

وتنقسم وسائل الضبط التي تستخدمها المؤسسات بوجه عام إلى ثلاث فئات هي:

١ - الوسائل الفيزيقية وتتضمن التأثير على البدن أو التهديد بهذا التأثير ويسمى استخدام تلك الوسائل بالقوة الجبرية أو القهرية وأكثر ما يستخدم في المنظمات العسكرية.

٢ - الوسائل المادية وتتكون من السلع والخدمات التي تقرها المنظمات لأعضائها ويسمى استخدام تلك الوسائل بالقوة النفعية.

٣ - الوسائل الرمزية وهى لا تمثل تهديداً بدنياً ولا تقدم مقابلاً مادياً بل تكتفي بتوفير رموز معيارية مثل المكانة والتقدير، أو رموز اجتماعية كالقبول العام ويسمى

استخدام تلك الوسائل بالقوة المعيارية أو الاجتماعية. (جوهر، د.ت: ٢١٧)

ويؤدى استخدام كل من هذه الأنواع من القوة إلى نتائج مختلفة من حيث التأثير الذي تحدثه في الأعضاء، ويختلف استخدام أي نوع من أنواع الضبط باختلاف المنظمة والنشاط الذي تقوم به و اختلاف الأعضاء المكونين لها ومراكزهم في داخل المنظمة، وبعض المنظمات تهتم بالضبط داخل المنظمة والبعض الآخر يهتم بضبط سلوك الأعضاء داخل وخارج المنظمة.

ثامناً: الإستراتيجيات التنظيمية

تقتضي صياغة الأهداف للمنظمة، أن تكون على مستويين: الأهداف البعيدة وهى غير معلنة تسعى المنظمة لتحقيقها على المدى البعيد، وتحتاج هذه الأهداف إلى إستراتيجية مرحلية وتنسيق دقيق للجهود تتعاون لإنجاز الخطط المرسومة. أما الأهداف القريبة للمنظمة فهي الأهداف المعلنة والمباشرة التي يحس العاملون نتائجها، وتعتبر هذه الأهداف خطوات ممهدة للأهداف البعيدة وهى الطريق لتحقيقها.

ويقسم المفكرون الإستراتيجية التنظيمية إلى ثلاثة أقسام تتمثل في: (خاطر، ١٩٩٣م: ١٢٠-١٢١)

١ - الإستراتيجية المحافظة، وتسعى لتحقيق الاستقرار للمنظمة واستمرار حيوية العاملين، وتعتمد على تقسيم العمل مع التركيز على الرسمية لانضباط العمل وحل الصراعات التي تنشأ داخل المنظمة.

٢ - إستراتيجية التغيير، حيث تسعى هذه الإستراتيجية إلى تقسيم العمل وعدم الاعتماد على الرسمية في المعاملات الداخلية، حيث يركز على المشاركة في الأداء ودعم اللامركزية بالمنظمة، ودعم عمليات التنسيق والتكامل بين العناصر العاملة.

٣ - الإستراتيجية الوسطية، وهى وضع بين النوعين السابقين، حيث تتطلب الاهتمام بالمحافظة على الأسس للعمل وإتاحة الفرصة للتغييرات الإيجابية ولكن غير الجذرية.

والهدف من هذه الإستراتيجيات هو السعي لتحقيق فاعلية التنظيم، والتي تتجلى من خلال الدرجة التي يبلغها التنظيم في تحقق أهدافه وذلك من خلال المعايير التالية:

١ - الآراء التي يعكسها المتخصصون في مجال العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة من حيث الانتظام والتوزيع في المسئوليات وعدم ظهور البطالة المقنعة.

٢ - حجم الإنتاجية أو الخدمات التي تقدمها المنظمة في ضوء تقارير معدلات الإنتاج الدورية.

٣ - مقارنة الإنتاجية بالتكلفة في داخل المنظمة أو المنظمات الأخرى المشابهة في النشاط.

٤ - قياس العائد الربحي في المنظمات الإنتاجية، أما منظمات الخدمات فيقاس مدى رضاء الجمهور المستفيد من المنظمة عن استمرارية المنظمة ومدى توسعها في مجالات خدمية جديدة.

٥ - مدى زيادة برامج التدريب، ومدى استقرار العمال وعدم تنقلهم مع وضوح زيادة إنتاجيتهم.

٦ - الوقت المهدور نتيجة الأعذار أو التمارض.

٧ - عدد المتطوعين لصالح المنظمة، وزيادة عدد المستفيدين من خدماتها.

٨ - مستوى ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين وذلك من خلال رضاءهم عن دخولهم وإنتاجيتهم.

٩ - مدى شعور العاملين بالانتماء للمنظمة والاعتزاز بذلك.

١٠ - فاعلية الضبط في داخل المنظمة في التفاعل بين العاملين، وتنظيم خدمات المستفيدين.

١١ - قلة الصراعات داخل المنظمة وانفتاحها للتعاون مع المنظمات الأخرى.

١٢ - مستوى الكفاءة الإدارية من حيث خبرة العمل والمستويات التعليمية ومهارة الأداء.

١٣ - المشاركة في اتخاذ القرارات ومدى اهتمام المنظمة بالتدريب لتنمية الموارد البشرية.

تاسعاً: شئون التوظيف

يسعى شئون التوظيف لاستيعاب كادراً من العاملين ذوي الكفاءة المتميزة ومن ثم العمل على تنمية مهاراتهم واستثمار قدراتهم بالقدر المناسب لما لديهم من طاقات دون إطلاق أو إرهاق، وهذه الطاقات هي التي ستتصدر تحمل المسئولية والسعي بالمنظمة لتحقيق أهدافها. ومن مقومات التوظيف الناجح أن يتم اختيار العاملين بالجدارة والاستحقاق، وليس بحسب المعايير الذاتية التي تبتعد عن الموضوعية في أحيان كثيرة. والموضوعية في ذلك تتطلب بعض الإجراءات التي تمكن المنظمة من وضع الرجل المناسب في المكان المناسب. (خاطر، ١٩٩٠م: ١٢٨)

الإجراء الأول

الاختبارات التحريرية، حيث يصمم لكل تخصص اختبارات قياسية تحاط بالسرية التامة في التوزيع والتصحيح، ويتمثل القصور في هذه الاختبارات في أنها تقيس المعلومات لدى المتسابقين، ولكن لا تقيس مهارات الممارسة وهى لا تقل أهمية عن تحصيل المعلومات.

الإجراء الثاني

الاختبارات الشفهية، ويمتاز هذا الإجراء بمصداقية قياس المهارات، لكنها لا تقيس مستوى المعلومات المتوفرة لدى المتقدم، كما قد يشوب هذه الطريقة التحيز غير المقصود لمشاعر وتآلف الأرواح، وقد يكون هذا التحيز مقصوداً كالواسطة مثلاً.

وللخروج بنموذج متكامل يتضمن إيجابيات كلا الطريقتين يتعين أن تقوم المنظمة بإعداد اختبارات تحريرية وشفهية للمتقدمين لشغل الوظائف، كما يجب أن يؤخذ المؤهل العلمي في الحسبان، حيث توزع الدرجة النهائية على ثلاث متغيرات: المؤهل العلمي والاختبار التحريري والمقابلة، ومن خلال هذه المعايير تختار المنظمة المتميزين في درجاتهم بدءاً من الأفضل.

ثم تتم عملية التعيين ، وبصدور قرار التعيين يفترض أن تكون المؤسسة في ظروف مالية مواتية لتوفير رواتب الموظف، ويتضمن ملف التعيين الوثائق التالية: شهادة الدراسة ـ شهادة الميلاد أو بطاقة الأحوال المدنية ـ وبقية الوثائق التي يتطلبها التعيين لكل منظمة على حدة. وبصدور قرار التعيين تتحدد الحقوق والواجبات إذا تم الالتزام ببنود العقد المبرم بين الموظف والمؤسسة.

ولصقل مواهب العاملين بالمنظمة يتطلب الأمر الاهتمام بالتدريب التأهيلي لتهيئة الموظف لاستلام العمل والتأقلم في المنظمة كمجتمع جديد لـه سماته الخاصة. ونجاح التدريب يتطلب اقتناع الموظف بجدوى التدريب، كما يجب أن يكون على رأس التدريب متخصصون ولديهم القدرة على نقل المعرفة إلى المتدربين. ويتضمن محتوى الدورة التأهيلية قواعد وإجراءات العمل واللوائح التي تحكم سير العمل ومعايير الأداء وكيفية الاتصال الرسمي داخل المنظمة وبيان أهمية العلاقات العامة وإيجابية العلاقات الإنسانية.

ولكي تتأكد المنظمة من أن العمل يسير وفقاً للبرنامج المطلوب وفى ضوء اللوائح والتوجيهات الرسمية فإن عليها أن تقوم بعملية الرقابة، ويجب ألا يكون هدفها تصيد الأخطاء وإنما تسعى للتأكد من سلامة سير العمل، ومن خلال ذلك يمكن التعرف على نقاط الضعف والعمل على تقويتها، والحد من ظواهر اللامبالاة والتسيب وذلك بالمحاسبة المادية والمعنوية. ونظام الرقابة يقوم على تحديد عدد من المعايير التي تحقق في النهاية الغاية العملية لمبدأ الرقابة على الأداء. (خاطر، ١٩٩٠م: ١٣١ - ١٣٣)

ومن مستلزمات التوظيف التنموي الاهتمام بسلم الترقيات ويجب أن يقوم على أسس سليمة لكي يمنع انخفاض الروح المعنوية وبالتالي يؤدى إلى زيادة الإنتاجية. وتؤدى الترقية إلى تفانى العاملين وجذب العناصر الممتازة للعمل بالمنظمة.

وهى هدف هام لكل العاملين بالمنظمة، حيث إنها تجمع بين المزايا الاجتماعية والمادية، ولها نظم خاصة مقرة من قبل هيئات التوظيف كالترقية بالأقدمية المطلقة، والترقية بالأقدمية في الدرجة، والترقية بالاختبارات المفتوحة والمقيدة، وأخيراً الترقية على أساس الكفاءة. (خاطر، ١٩٩٠م: ١٣٤- ١٣٥)

وينتهي نظام التوظيف بوضع قواعد عادلة لإنهاء الخدمة والإحالة على المعاش وهو ما يعرف بنظام التقاعد، ويؤدى هذا الإجراء إلى شعور العامل بالأمن على حاضرة ومستقبله حيث يقوم نظام التأمينات الاجتماعية ومصلحة معاشات التقاعد على أساس التكافل الاجتماعي بين العاملين والمؤسسة، من خلال استقطاع جزء من راتبه شهرياً ليدخل في رأس مال المشروع العام الذي سيكون عائداً للمساهمين عند الاستحقاق عن الإحالة للمعاش أو في حالة العجز الكلى أو الجزئي. (خاطر، ١٩٩٠م: ١٣٥- ١٣٦)

عاشراً: العمليات التقويمية

هي أحد الوظائف الإدارية الأساسية التي تسعى إلى إيجاد مؤسسة اجتماعية فعالة وذات كفاءة عالية، وهى وظيفة تحقق للمؤسسة رقابة ذاتية على منتجاتها كما أنها تؤدى بالتالي إلى معلومات تفيد في كونها تغذية مرتدة، بمعنى أنها تمكن إدارة المؤسسة من قياس مدى تحقق الإنجاز المنظور إليه من زاوية الأهداف التي سبق تقديرها للنشاط أو البرنامج موضوع التنفيذ. (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٤)

ويهدف تقويم الأداء إلى توفير التغذية الراجعة في إعلام العاملين بمستوى أدائهم من ناحية، ثم توفير المعلومات التي تستخدمها الإدارة في قراراتها المستقبلية والتي تتعلق بالنقل والترقي وتعريف العاملين بنظرة المؤسسة تجاه عملهم كما تتعلق القرارات بالرواتب والمكافآت ومستوى الأداء ومستوى التدريب ومعلومات تتعلق بخطط وبرامج العمل والميزانيات وخطط القوى العاملة وغيرها. (المغربي، ١٩٩٤م: ٢٤٩)

وعلى هذا فإن التقويم يهدف إلى زيادة الكفاءة والفاعلية للمؤسسة من حيث البرامج أو العاملين في المؤسسة من إدارة وموظفين وأخصائيين والبرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة ، بينما الفاعلية تختص بمدى إشباع هذه البرامج والخدمات للاحتياجات المجتمعية أو للعملاء الذين تقدم لهم هذه المؤسسة الخدمة التي أنشئت من أجلها.

ويمكن أن يحقق التقويم هذا الهدف عن طريق المعلومات التي تقدمها التغذية الراجعة عن التقويم ، والتقويم يمكن المؤسسة من قياس مدى ما تحقق من إنجاز للأهداف التي وضعت لأجلها البرامج أو الأنشطة المختلفة.

وتستند القرارات المستقبلية للبرامج أو الأنشطة التي تقدمها المؤسسة أو القرارات المستقبلية الخاصة بالعاملين والموظفين في المؤسسة من حيث النقل والترقي

والرواتب والمكافآت وأيضاً فيما يتعلق بخطط وبرامج العمل والميزانيات وغيرها إلي التقويم. (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٤)

وعلى هذا فإن تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية يؤدى إلى مجموعة من الأهداف التي يجب أن تحرص عليها المؤسسة الاجتماعية وتحددها كأهداف إدارية كما يتضح فيما يلي: (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٥-١٥٦)

١ - تسعى إدارة التقويم إلي الترشيد الاقتصادي لنشاط المؤسسة بمعنى العمل على حسن استخدام أو استثمار الموارد ـ الوقت والطاقة بطريقة تحقق أقصى النتائج وأفضلها.

٢ - تسعى إدارة التقويم لتطوير وتنمية كفاءة البرامج والمشروعات وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجه في تغيير مسار التنفيذ أو تعديلها بما يتلاءم مع حاجات السكان، كما يمكن الوصول إلى برامج جديدة أو إلغاء القائم الذي قد لا يكون مفيداً، أو حل بعض المشكلات أو المعوقات التي تحول دون تحقيق أقصى فائدة ... الخ.

٣ - تسعى إدارة التقويم للحصول على دعم أو عون مجتمعي للبرامج والأنشطة وتجدر هنا الإشارة إلى أن المؤسسة الاجتماعية تعتمد في المقام الأول على توفر المعرفة الكافية لدى الجمهور والمواطنين من السكان بما تحققه هذه المؤسسة للمجتمع من منافع ـ وذلك لأن معرفة هذه الآثار والنتائج هي الدافع لتوفير دعم الجمهور للمؤسسة والإسهام في دعمها مالياً ومعنوياً - أو حتى بالمشاركة في الاستفادة من برامجها - لا سيما وأن معظم المؤسسات الاجتماعية العاملة في ميادين الرعاية الاجتماعية يغلب عليها الطابع الطوعي الاختياري الذي لا يتحقق إلا باقتناع الجمهور بالمنافع التي تحققها المؤسسة.

٤ - تسعى الإدارة إلى تحديد بعض التغيرات المجتمعية، أي أن تقدم المجتمع

المحلى وتغييره المخطط يستند إلى إمكانية مؤسساته القائمة في تحقيق تغيرات ملموسة ، ويمكن قياسها وتحديد معالمها. ويسهم تقييم البرامج والمشروعات الاجتماعية في توفير المعلومات والبيانات عن ما يتم تحقيقه عن طريق المؤسسات القائمة – مما يؤدى إلى توفير خطط للتنسيق فيما بينها، وتوفير القيادات الشعبية التطوعية اللازمة للبرامج والمشروعات وخصوصاً تلك التي تحتاج إلى عون من الجمهور، كذلك فإن توفر المعلومات عن ما تم إنجازه يشجع المواطنين للتعرف على ما يدور في المجتمع، ويساعد ذلك في المشاركة على نطاق واسع في عمليات اتخاذ القرارات سواء لدى التنظيمات الحكومية أو التنظيمات الأهلية التطوعية.

٥ – تسعى المؤسسة للتقويم لتوفير رضى وثقة المواطنين في نشاط المؤسسة. إن ثقة الجمهور ورضاهم عن البرامج والمشروعات لا تتحقق إلا عندما يتوفر للجمهور معلومات كافية عن وجود مؤشرات للتقدم الذي تبذله المؤسسة في سبيل تحقيق أهدافها، وبذلك يبدو هاماً لنا ضرورة تحديد الأهداف والخطط بصورة يسهل قياس ما يتحقق منها، وإشراك الجمهور في عمليات القياس حتى يتعرف القادة منهم على هذه النتائج ويلمسونها بأنفسهم، ويجب على إدارة المؤسسة أن تعيد النظر دائماً – وأن تكون مستعدة لتغيير البرامج التي لا تحقق أهدافاً ملموسة ومباشرة للسكان.

أنواع التقويم

هناك ثلاثة أنواع للتقويم يمكن استخدامها في البرامج والمشروعات الاجتماعية وهى التقويم الداخلي والتقويم بالاعتماد على وجهة نظر المستفيدين أو المتعاملين مع البرامج والمشروعات المنفذة. والتقويم بواسطة هيئات خارجية.

أولاً: التقويم الداخلي (الذاتي): ويقصد بالتقويم الداخلي العملية التي تتم عن طريق إدارة المؤسسة أو الهيئة المشرفة على تنفيذ البرامج أو النشاط أو المشروع موضوع

التقويم، وتسعى الإدارة إلى هذا النوع من التقويم كأسلوب لتنظيم وتوجيه البرنامج في المسار المحدد وذلك لتحقيق الغاية التي تهدف إليها وفق المستويات التي تحددها، ولكي تصل إلى النتائج وفق التوقعات التي سبق صياغتها من قبل.

وإذا استطعنا تحديد مجموعة واضحة من الأهداف التي صيغت بطريقة مناسبة، ومع تحديد وسائل للرقابة والتقويم، يمكن أن يكون هذا النوع من أفضل الأساليب التي تستخدم في التقويم الداخلي. (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٦)

وفى ظل المؤسسات الاجتماعية نستطيع الإشارة إلى عدد من الأساليب التي يستند إليها التقويم الداخلي. (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٦-١٥٩)

١ - **تقويم الأداء الكيفي واتساقه مع الأهداف**: ويقصد بذلك - تقويم الخدمات التي تقدمها المؤسسة في ضوء معيار محدد وهو مدى اتساقها مع الحاجات الفعلية، أي للتأكد من أن الخدمات المنتجة تواجه الحاجات التي يريدها الجمهور المعنى وأن هذه الخدمات تقدم بالكيف والكم المناسب في الوقت المحدد لها.

٢ - **تقويم الأداء في ضوء اتساق المنتج مع التكلفة الحسابية**: تسعى إدارة المؤسسة الاجتماعية دوماً إلى ترشيد استثمار الموارد المتاحة في سبيل تحقيق أفضل إنتاج ممكن. وعلى هذا نستطيع الاعتماد على مقارنة المنتج في ضوء التكلفة الحسابية ـ بحيث تضمن دائماً أن تتفق كل أنشطة البرامج والمشروعات مع الميزانية المقترحة بمعنى أن يظل أداء البرنامج مرتهناً بما سبق أن حدد له من ميزانية.

٣ - **تقويم الأداء في ضوء الناتج**: يعتبر تقويم البرنامج أو المشروع في ضوء النتائج والآثار التي ترتبت على التنفيذ واحدة من أهم أنواع التقويم، ذلك أن توفير الخدمات الاجتماعية وتوفير ميزانياتها لابد وأن يرتبط دائماً بالنتائج التي يوفرها ذلك البرنامج أو آثاره المرجوة في مجتمع المستهدفين، وبصرف النظر عن تكلفته في بعض

الأحيان ـ حيث قد تلجأ المؤسسة إلى توفير برامج ذات تكاليف عالية أملاً في مردودها الاجتماعي أو الاقتصادي أو السياسي.

وتستطيع إدارة المؤسسة أن تستخدم هذا النوع من التقويم في ضوء أساليب قياس تعتمد على تحديد نتائج المشروع بالاعتماد على الآثار المجتمعية التي ترتبت على تنفيذه، وكمثال لذلك يمكن دراسة النتائج المترتبة على تنفيذ برنامج للتدريب المهني بين مجموعة من الصبية أو الشباب في سن العمل - والذين كانوا يواجهون مشكلة البطالة والتعرف على موقعهم بعد التدريب، ونوع العمل الذي التحقوا به نتيجة لاكتسابهم المهارات التدريبية الجديدة التي وفرها البرنامج لهم. أو التعرف على زيادة الدخل لدى العاملين الذين رفع مستوى ممارستهم وأعمالهم الحرفية في ضوء المهارات الجديدة التي يمكن أن يكونوا قد اكتسبوها من برنامج التدريب المهني ... الخ.

أو تقويم التغير في النفقات العامة على الضمان الاجتماعي بعد إدخال مشروع اقتصادي للأسر المنتجة، التي كانت تعتمد أصلاً على المساعدات النقدية من وزارة الشئون الاجتماعية - ودرجة اعتماديتها بعد تنفيذ برنامج الأسر المنتجة، وهكذا ...

أيضاً - يمكن الاعتماد على قياس المشكلات القائمة ودرجة حدتها بعد تنفيذ البرامج أو المشروعات الاجتماعية، التي كانت تستهدف التعامل مع المشكلات وذلك بقصد الوقوف على التغيرات التي حدثت نتيجة للتدخل عن طريق البرامج والمشروعات. (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٧)

ثانياً: التقويم من وجهة نظر المستفيدين (المستهلكين): يمكن من خلال تقويم الأداء والتغذية المرتدة (الراجعة) الوصول إلى تحديد نتائج وآثار تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية ـ ويستعان في هذا النوع من التقويم بقياس آراء المنتفعين من هذه البرامج أو المشروعات. ونستطيع الإشارة إلى بعض أنواع هذا التقويم. (خليفة، ١٩٩٢م: ١٥٦-١٥٩)

١ - **التقويم الرسمي باستخدام أدوات البحث الاجتماعي**: يعتمد في هذا النوع من التقويم على لجان بحثية رسمية تشكلها المؤسسة الاجتماعية من بين العاملين المتخصصين فيها ـ كما يمكن أن تستعين ببعض الجماعات المهتمة الموجودة في المجتمع من المتطوعين. ويتم في هذا النوع التماس الرأي واستطلاع وجهة نظر المستفيدين الذين عملوا مع البرنامج أو المشروع موضوع التقويم في المجتمع المعنى وذلك للوقوف على رد الفعل تجاه البرنامج أو المشروع.

٢ - **التقويم غير الرسمي**: ونعنى بذلك أن تكون إدارة المؤسسة على استعداد ولديها القدرة على الاستماع للأحاديث والمناقشات التي تدور داخل المجتمع وبين أفراده وجماعاته عن أنشطة المؤسسة وبرامجها حول مدى نجاح هذه الأنشطة وأساليب تقديمها لها ومدى توافرها ومدى تغطيتها للجمهور المعنى وإمكانية وصولها إليه والعقبات أو الانتقادات التي توجه المؤسسة أو البرامج أو أسلوب الأداء والتنفيذ. ويتوقف نجاح هذا النوع من التقويم على قدرة الإدارة في المؤسسة على التواصل والعلاقات العامة الناجحة مع الجمهور ـ وكيفية عقد المناقشات والاجتماعات والنجاح في بلورة الرأي العام والوصول إلى أحكام صحيحة في هذا المجال. وأيضاً مرونتها في تحقيق نوع من التواصل والمشاركة وحث المواطنين على إبداء الرأي وتقديم وجهات النظر حول نشاط المؤسسة.

ثالثاً: التقويم الخارجي: وهو نوع من التقويم الذي يعتمد على وجود هيئات خارجية تقوم بعمليات الرصد والقياس للآثار والنتائج التي ترتبت على تنفيذ البرامج والمشروعات المقدمة من المؤسسات الاجتماعية. ويقصد بالهيئات الخارجية - أي لجان أو أفراد أو مؤسسات تختص بإجراء التقويم وتكلف في الغالب من قبل الحكومة أو الجهات الإدارية الإشرافية من خارج المؤسسة التي تقيم البرنامج أو المشروع. وتقوم

جهات التقويم بمتابعة نشاط المؤسسات الاجتماعية، كما يحدث في وزارة الشئون الاجتماعية أو الأجهزة واللجان الوزارية المركزية كأجهزة المحاسبة والأجهزة التابعة لوزارات التخطيط أو الاقتصاد الوطني أو المالية- وهى أجهزة تعمل على هذا النوع من التقويم، حيث يجب أن يكون في صورة متابعة تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل في ضوء الميزانية المالية المرصودة لتنفيذ هذه الخطط.

ويستند هذا التقويم في أغلب الأحوال إلى التقارير الرسمية الدورية التي تقدمها جهات الإدارة التنفيذية للبرامج والمشروعات ـ أو التقارير الدورية التفتيشية التي تقدمها أجهزة الرقابة والمتابعة الداخلية والخارجية ـ كما يعتمد أيضاً على الزيارات الميدانية والاطلاع على واقع التنفيذ وعلى السجلات والوثائق والبيانات المدونة.

وبالإضافة لما سبق، يمكن استخدام لجان شعبية من سكان المجتمع - أي من ممثلي الجمهور المعنى - لاستطلاع وجهات النظر لبقية السكان والتعبير عن آرائهم من خلال الاتصال بهم ونقل وجهات نظرهم إلى إدارة البرنامج أو المشروع في المؤسسة الاجتماعية المسئولة عن التنفيذ ـ ويمكن للتنظيمات المحلية الاجتماعية بل والجماعات السياسية وفروع الأحزاب السياسية والنقابات ومجالس المدن والقرى في المحليات أن تلعب دوراً هاماً في أعمال الرقابة والتقويم الخارجي للمشروعات والبرامج المنفذة بهدف الوقوف على آثارها ورفع كفاية وفعالية الأداء.

نماذج لإدارة الرعاية الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي

تعتبر المملكة العربية السعودية من الدول المتقدمة في مجال الرعاية الاجتماعية، ومنذ تأسيس المملكة وهناك اهتمام من قبل الدولة بالرعاية الاجتماعية، وبرامج وخدمات الرعاية الاجتماعية لكافة المواطنين.

وللرعاية الاجتماعية في المملكة خصوصية وتميز وإن كانت أخذت بالنموذج الغربي في تنظيم و تحديد مفاهيم سياسة الرعاية الاجتماعية وبرامجها وخدماتها إلا أنها في المضمون وفى المحتوى كانت الرعاية الاجتماعية جزء من تطبيق تعاليم الشريعة الإسلامية، التي تأخذ بها الدولة دستوراً وشريعة وقانوناً . فالإسلام هو أول من نادى إلى التكافل والتعاون والرحمة واحترام حقوق الفرد وضمان المستوى اللائق لمعيشته كذلك اهتم الإسلام بالفئات الخاصة وبالعناية بهم ورعايتهم.

فنجد الإسلام سبق المجتمع الحديث في الاهتمام بالرعاية الاجتماعية التي تعتبر اليوم من أسمى الأهداف التي تسعى الدول لتحقيقها لمواطنيها وعلى أساسها يتم قياس تحضر وتقدم الدول.

وفيما سبق كان تركيزنا على تكييف العمليات الإدارية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث تعرضنا إلى أهم هذه العمليات وعلى دورها في تحقيق مؤسسات الرعاية لخدماتها على أكمل وجه.

وفيما يلي سنستعرض مدى وكيفية تطبيق هذه العمليات الإدارية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية من خلال استعراضنا لنموذجين من هذه المؤسسات على المستوى العام والخاص متمثلان في:

١ - مؤسسة التأمينات الاجتماعية.

٢ - جمعية الوفاء الخيرية.

أولاً: الرعاية الاجتماعية على المستوى العام

التأمينات الاجتماعية

تعتبر التأمينات الاجتماعية إحدى الوسائل الهامة لتحقيق الأمان الاجتماعي، إذ تهدف إلى حماية أفراد المجتمع من الخسائر المادية الناتجة عن المرض، العجز، والوفاة، الشيخوخة وإصابات العمل.

ونظام التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية صدر في السادس من رمضان سنة ١٣٨٩هـ، وبدأ العمل به أول محرم سنة ١٣٩٣هـ، ويعتبر من أحدث نظم التأمينات الاجتماعية في العالم، ويتضمن من المزايا المقرة للمؤمن عليهم ما لم تصله معظم الدول في العالم.

ونظام التأمينات في المملكة نظام تكاملي، يكفل الفئة الغير مشمولة بنظام التقاعد من موظفي القطاع الخاص وموظفين الدولة على بند الأجور. (فايق، ١٤١٠هـ: ٦٠٥)

ويوجد للمؤسسة ١٨ مكتب على مستوى المملكة، ويطمئن المشترك على مستقبل أسرته التي يعولها حيث يكفل لهم نصيباً يستثمر في مصالحهم ويعينهم في حالات العجز، والتأمين ضد الأخطار.

وفيما يلي سيتم استعراض العمليات الإدارية في هذه المؤسسة للتعرف على أثرها في مساعدة المؤسسة على النجاح في تقديم الخدمات للمستفيدين.

العمليات الإدارية في مؤسسة التأمينات الاجتماعية

١ - **القيادة الإشرافية:** تعتبر القيادة عنصر أساسي في مؤسسة التأمينات الاجتماعية، والقائد الرئيسي للمؤسسة هو المحافظ ويتولى مناصب القيادة من حيث إصدار الأوامر والتعليمات، وله نائب ينوبه في تسيير بعض الشؤون الإدارية والفنية والتنظيمية وكذلك في فترة غيابه وإجازته ولكل مكتب من مكاتب المؤسسة مشرف أو مدير يتولى شؤون القيادة في المكتب الذي يباشر العمل فيه وعن طريق القيادة والإشراف يحقق المحافظ أهداف المؤسسة، ويعقد اجتماعات إشرافية مع مديري الإدارة بشكل دوري للتعرف على سير العمل في هذه الإدارة.

٢ - **عملية اتخاذ القرار:** يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة عن طريق المحافظ بعد أن

تمر بمراحل حتى تصل إلى المحافظ ليصدر القرارات، هذا بالنسبة للقرارات الصاعدة من الأسفل، أما القرارات العليا فيصدرها المحافظ ثم يتم تعميمها على مديري الأقسام وعلى مشرفي المكاتب ليأخذوا بالإجراءات المناسبة لمثل هذه القرارات، ومن هذه القرارات ترقيات الموظفين وهناك لجنة خاصة بقرارات الترقية للموظفين.

٣ - **التخطيط والتنظيم**: في مؤسسة التأمينات الاجتماعية إدارة خاصة بالتخطيط والتنظيم ولها مدير وموظفين، ومهمة هذه الإدارة عمل الخطط السنوية والخطط التنظيمية وتقوم هذه الإدارة بالتخطيط لكل إدارة على حدة والتخطيط للمؤسسة ككل، ومن خلال الخطط يتم وضع البدائل من الخيارات التي يؤخذ بها عند اتخاذ القرارات.

٤ - **التسجيل والتقارير**: يتم تسجيل عدد المستفيدين والخدمات التي يستحقونها والمعلومات الخاصة بهم وتحفظ في أرشيف خاص في المؤسسة ويتم كتابة التقارير الدورية والتقارير السنوية التي توضح عدد المستفيدين والبرامج التي تقدمها المؤسسة والأنشطة التي تؤديها للعملاء.

وهناك قسم خاص بإعداد التقارير وتدوين الأنشطة والبرامج والخدمات والحالات المستفيدة . كذلك تسجيل المعلومات وتدوينها في السجلات الرسمية وفى أجهزة الحاسبات لحفظها من الضياع وسهولة الرجوع إليها عند الحاجة. وتصدر المؤسسة تقريراً سنوياً إحصائي يوضح كافة المعلومات والأنشطة الخاصة بالمؤسسة.

٥ - **إستراتيجيات الاتصال**: هناك أنواع متعددة للاتصال في مؤسسة التأمينات الاجتماعية ومن هذه الاتصالات:

أ) **الاتصالات الرسمية**: وتكون بين أجهزة المؤسسة المختلفة وتأخذ إما شكل أفقي للتنسيق بين الإدارات المختلفة وبين المركز الرئيسي. واتصالات رأسية صاعدة

من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا في الجهاز التنظيمي والاتصالات إما أن تكون مباشرة أو عن طريق الخطابات والاتصالات الهاتفية والفاكسات. وهناك اتصالات نازلة من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا وأعلى مستوى في هذه المؤسسة هو المحافظ ثم النائب ثم مديري الإدارة والفروع ثم رؤساء الأقسام، وهناك اتصال بين المؤسسة وبين المستفيدين ولكل مشترك بطاقة عضوية وله الحق في الاستفسار والاتصال بشكل مباشر بالمؤسسة.

ب) **الاتصالات غير الرسمية**: وتتمثل في العلاقات بين الموظفين والتي لا تأخذ شكل رسمي مثل المناقشات التي تدور بين الرؤساء والمرؤوسين ويكون الهدف منه التعرف على مشكلات الموظفين وحاجاتهم كذلك تكون بين المؤسسة وبين المشتركين وذلك عن طريق الاقتراحات والشكاوى التي يقدمونها للمسؤولين وقد تم وضع رقم مجاني من قبل المؤسسة لتسهيل مثل هذه الاتصالات.

٦ - **التمويل والميزانية**: يشترك في تمويل التأمينات الاجتماعية كل من المؤمن عليهم وأصحاب الأعمال والدولة ويمول تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة باشتراكات أصحاب الأعمال والتي تحدد بواقع ١١٪ من أجور المؤمن عليهم شهرياً واشتراكات العمال بواقع ٧٪ من أجورهم شهرياً وتحدد الاشتراكات بمقتضى كل سنة بحيث تكفي لتغطية المزايا المستحقة والمصروفات الإدارية على نفس العام.

وتهدف الموازنة السنوية إلى إيجاد التوازن بين الدخل من الاشتراكات والمنصرف على المزايا نتيجة لتحديد الاشتراكات سنويا بالقدر اللازم للوفاء بالمزايا المستحقة خلال كل سنة. (فايق، ١٤١٠هـ: ٣١-٣٢)

وتعتمد مؤسسة التأمينات كذلك إلى جانب الاشتراكات على ما تحدده وتصرفه الدولة لها سنوياً من إعانات وعلى دخل المؤسسة من الأنشطة التي تقوم بها مثل

العائدات من المساكن التي تقوم باستثمارها وعائدات مستشفى التأمينات وغير ذلك من مشاريع تعتمد عليها المؤسسة في التمويل، وتصدر ميزانية المؤسسة في شهر رجب من كل عام ويقرها المحافظ العام بعد رفعها من قبل إدارة التخطيط وإدارة الشؤون المالية.

ثانياً: الرعاية الاجتماعية على المستوى الخاص

جمعية الوفاء النسائية الخيرية

أنشئت جمعية الوفاء النسائية الخيرية لمقابلة احتياجات الفئة المحرومة من المجتمع ولمساعدة المحتاجين في التغلب على حل مشكلاتهم، وتعتمد هذه الجمعية وغيرها من الجمعيات على المحسنين أو النشاط الأهلي كمساهمة منهم في مساعدة الدولة على تحمل أعباء بعض الفئات المحتاجة من المواطنين والمقيمين، ومساعدتهم على تحسين مستوى معيشتهم إما بالمساعدة العينية المباشرة، أو بإرشادهم لكيفية الاستفادة من الخدمات والرعاية الاجتماعية التي تقدمها الدولة لمواطنيها.

وتعتبر الجمعيات الخيرية من مؤسسات الرعاية الاجتماعية والتي تعتمد على النشاط الأهلي، وهذا لا يعنى تخلى الجهات الرسمية عنها بل هناك إشراف من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية، حتى يكون هناك ضمان في استمرار مثل هذه الأنشطة الخيرية. (التقرير السنوي للجمعية، ١٤١٥-١٤١٦هـ: ٩)

وفى هذا العرض سنتناول العمليات الإدارية في هذه الجمعية وهى مساعدة المحتاجين على اختلاف فئاتهم، وبالتالي تحقيق هدف سياسة الرعاية الاجتماعية وهو تحقيق الرفاهية لكل مواطن.

وتتضمن العمليات الإدارية في جمعية الوفاء النسائية الخيرية العناصر التالية:

١ - **القيادة والإشراف**: وتتمثل القيادة في هذه الجمعية في رئيسة مجلس الإدارة

ورئيسة الجمعية ويكون لها نائبة ورئيسات اللجان المختلفة وهى (الصحة، الاجتماعية، الفنية، المالية، الروضات، العلاقات العامة، الثقافية والدينية)، وتقوم كل رئيس لجنة بالإشراف على أنشطة وبرامج كل لجنة أما رئيسة الجمعية فتقوم بالإشراف على هذه اللجان جميعاً وعلى متابعة سير العمل فيها. (التقرير السنوي ١٤١٥ – ١٤١٦هـ: ١٥)

٢ – **عملية اتخاذ القرارات**: يقوم باتخاذه في الجمعية رئيسة مجلس الإدارة وهذا بالنسبة للقرارات الخاصة بالجمعية ككل وتقوم كل رئيسة باتخاذ القرارات الخاصة بكل لجنة على حده، ويتم اتخاذ القرارات من خلال اجتماعات مجلس الإدارة وفيها يتم استعراض البدائل المختلفة ويجري التشاور بين العضوات ثم يتم اختيار القرار المناسب ولقد بلغت الاجتماعات في عام ١٤١٨هـ ٢٨ اجتماعاً. (التقرير السنوي للجمعية ١٤١٥ – ١٤١٦هـ: ١٧)

٣ – **التخطيط والتنظيم**: تقوم كل لجنة بوضع خطة عامة لسير أنشطتها وبرامجها ويتم عرض هذه الخطط على مجلس الإدارة للموافقة على الخطط الملائمة واعتمادها واتخاذ القرارات الملائمة لتنفيذها وقد تم تنظيم الجمعية بشكل يسهل العمل فيها ويتمثل هذا التنظيم في رئيسة مجلس الإدارة ورئيسة الجمعية تليها النائبة وعضوات مجلس الإدارة ثم تسع لجان كل لجنة مختصة بنشاط معين ويرأسها عضوة من عضوات مجلس الإدارة. (التقرير السنوي لجمعية الوفاء: ٥٧)

٤ – **التسجيل والتقارير**: للتسجيل أهمية كبيرة في الجمعية ولها نماذج لتسجيل الحالات المستفيدة وعدد المستفيدين من أنواع الخدمات المقدمة لهم وكل نموذج يخص نشاط معين.

كما تقوم كل لجنة بتسجيل أنشطتها وبرامجها ولكل حالة أو مجموعة حالات

ملفات خاصة كي يتم حفظ المعلومات على أجهزة الحاسبات الآلية وتوضع كل سجلات لجنة في ملف خاص على حسب الأعوام.

وتعد كل لجنة تقريراً دورياً ترفعه لاجتماعات مجلس الإدارة وفيه يتم تسجيل كل الحالات وكل البرامج والأنشطة وهناك تقرير سنوي يصدر من قبل مجلس الإدارة يكون شامل لجميع ما حققته الجمعية من أنشطة خلال العام، ويتم طباعته ونشره في كتاب سنوي حتى يتم الاستفادة منه (التقرير السنوي: ١٤١٥-١٤١٦هـ/ ١٤١٧-١٤١٨هـ: ١٥١)

٥- **إستراتيجية الاتصال**: هناك اتصالات مختلفة بين اللجان المختلفة للجمعية إما من خلال اجتماعات الإدارة أو اجتماعات خاصة بين كل لجنة وأخرى لتنسيق الأعمال والأنشطة فيما بينها.

وهناك اتصالات مع الجماهير من خلال المعارض والندوات والمحاضرات التي تنظمها اللجان والمكتبات والنشرات التي تصدرها الجمعية للتعريف بها وأنشطتها وما تم استحداثه من برامج ومن مراكز اجتماعية، كذلك يتم الإعلان عن الدورات والبرامج التي يمكن الاستفادة منها في الصحف الرسمية. (التقرير السنوي للجمعية، ومعلومات من مديرة الجمعية)

٦- **التمويل والميزانية**: تعتمد الجمعية في تمويلها على تبرعات وهبات المحسنين والتي تقدم بشكل مستمر للجمعية، كذلك تعتمد في التمويل على عائدات المراكز والدورات والمعارض التي تنظمها خلال العام، ويتم صرف هذه العائدات على برامج المساعدات وتتعاون الجمعية جهات رسمية وأهلية في التمويل إما عن طريق النقد المباشر أو الهبات كالأراضي والمساكن والأثاث والأجهزة وتقوم الجمعية بإعادة توزيع هذه الهبات بشكل يساعد على أن تضمن عدالة التوزيع والاستفادة من قبل المحتاجين.

ويتم إقرار الميزانية من قبل مجلس الإدارة في كل عام بعد ذلك يتم تصديقها من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية ليبدأ العمل بها.

ويتبع الأساس النقدي في قيد إيرادات الجمعية الاشتراكات والتبرعات والزكاة .أما غير ذلك من الإيرادات وكذلك المصروفات فيتبع بشأنها أساس الاستحقاق.

كذلك يتم استعمال طريقة القسط الثابت في حساب الاستهلاك.

وتحاول اللجنة المالية العمل على توفير موارد للجمعية والعمل على توفير وسائل متعددة للدخل.

المراجع

- جوهر، صلاح الدين، د.ت، **إدارة المؤسسات الاجتماعية**، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- علاقي مدني عبد القادر، ١٩٩٦م، **الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية**، جده: مكتبة دار جده، ط٧.
- غيث، محمد عاطف، ١٩٩٣م، **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية ـ القاهرة.
- فايق، محمد حسن، ١٤١٠هـ، **التأمينات الاجتماعية المبادئ النظرية والجوانب الرياضية**، الطبعة الأولى.
- فهمي، ساميه محمد، ١٩٨٧م، **الإدارة في المؤسسات الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- كشك، محمد بهجت، ١٩٩٧م، **مدخل إلى إدارة المنظمات الاجتماعية**، الإسكندرية: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية.
- مطر، مصطفى رزق، ١٩٧٧م، **تنظيم وإدارة مؤسسات الرعاية والتنمية الاجتماعية**، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- الناجم، مجيدة محمد، ١٤٢٠هـ، **العمليات الإدارية في ضوء سياسة الرعاية الاجتماعية**، (مقال غير منشور).
- هندي، منير إبراهيم، ١٩٨٦م، **الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر**، المكتب العربي الحديث، ط٣.
- **التقرير السنوي لجمعية الوفاء النسائية الخيرية ١٤١٥/ ١٤١٦هـ - ١٤١٧/ ١٤١٨هـ.**
- السنهوري، أحمد محمد، ١٤١٤هـ/ ١٩٩٤م، **مدخل الرعاية الاجتماعية**، القاهرة: دار النهضة العربية.

الفصل الرابع

مبادئ الإدارة وقيم الرعاية الاجتماعية

البيروقراطية

يطلق لفظ بيروقراطية على سلطة المكتب، وهي الصلاحيات التي يتمتع بها الشخص من خلال وجوده في إدارة المكتب، أي أنها صلاحية مؤقتة تزول بزوال المنصب الذي يتخوله الشخص من خلاله سلطته على الآخرين، يطلق بعض المتخصصين على هذا المصطلح أنه يعني الأسلوب الإداري الرشيد، ولكن ذلك ليس على إطلاقه، لأن الأسلوب الإداري الرشيد يتطلب استعمال البيروقراطية مع النزاهة وعدم الانحياز أو السعي لتحقيق مصالح شخصية أو عنصرية. وعلى كل حال فهذا المصطلح يعتمد على عدة مسلمات: (خاطر، ١٩٩٠م: ٤٧-٤٨)

١ - أن تأخذ السلطة شكلاً هرمياً، بحيث تتسلسل من وحدة الأمر إلى تفويض الصلاحيات للإدارات الدنيا، أي أن الرئاسة متسلسلة من أعلى الهرم الإداري إلى قاعدته.

٢ - أن تكون السلطة متلازمة في الهيكل التنظيمي أي كل مسئولية مرتبطة بمسئوليات السلطة التي تعلوها حيث تستمد صلاحيتها منها، وتستظل بظلها، وهكذا بالنسبة لكل المسئوليات في الهرم التنظيمي إلى أن ينتهي الأمر في رأس الهرم وهو صاحب السلطة العليا.

٣ - تتطلب البيروقراطية أن تكون هناك نظم ولوائح تحدد إجراءات العمل والصلاحيات المخولة لكل مكانة إدارية حتى يمكن الرجوع إليها عند حدوث اللبس أو الاختلاف في اتخاذ القرارات، وتكون هي المرجعية لكل المسئولين، ويتم التعامل مع المواقف من خلالها.

٤ - ألا ترتبط الإدارة بالملكية، أي لا يتصرف المسئول من خلال صلاحيته الذاتية، وإنما من خلال صلاحيته القانونية ولتحقيق هذه المسلمة يجب أن يكون الإداريون متخصصون في فن الإدارة، حيث إن هذا النموذج يعرف قيمة البيروقراطية ويحسن استغلالها.

٥ - ألا يرتبط مصير الموظف بمصير الوظيفة، حيث يمكن معالجة الوظيفة حسب متطلبات العمل دون المساس بمصلحة الموظف وتأهيله العلمي، ومن هذه المصلحة يأتي المبدأ الذي يوصى بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وليس وضع المكان الناسب للرجل المناسب لأن هذا الإجراء يخل بمضمون البيروقراطية الإيجابية.

٦ - أن يعين الرؤساء على ضوء ما لديهم من كفاءة وتأهيل علمي وتخصص مباشر، لأنهم هم الذين سيقودون مفهوم البيروقراطية، كما يتطلب الأمر تدريبهم وتجديد معلوماتهم بما يستجد من نظم وتوجيهات، وإكسابهم فن التعامل مع العناصر الأخرى.

٧ - أن تكون الأعمال داخل المنظمة متسقة ومؤطرة، تمنع أي تحيز قد يحدث لرأى أو مصلحة، مع ضرورة النظر بموضوعية نحو المواقف واتخاذ الإجراءات المناسبة من هذا المنطلق.

وبتوفر هذه المسلمات تخلص البيروقراطية من الاحتمالات السلبية التي قد

تنتابها بسبب سوء تصرف المسئولين على المكاتب، حيث يستغلون هذه المكانات الإدارية لتحقيق مقاصد خاصة ذاتية أو اجتماعية، وبذلك يحدث ما يسمى بالفساد الإداري، المتمثل في عملية الإحجام عن الأداء أو القيام بأداء يحقق مآرب شخصية، وكلاهما سلبية، وإنما الإيجابية تتمثل في سلطة المكتب الموجهة نظامياً وأخلاقياً.

الرسمية واللارسمية

تهتم المنظمة بالرسمية والمقصود بها القواعد والأسس ومجموعة الأوامر والتوجيهات التي توجه العمل في المنظمة أو المؤسسة الاجتماعية.

وأبسط تعريف للرسمية هو (الشيء المكتوب والذي صدق عليه واضعي السياسة) والمنظمة تعتبر رسمية بالقرار الذي يتفق فيه سلوك أعضائها مع رغبة من يضعون السياسة لتلك المنظمة، ولكي تصبح العلاقات في أي منظمة علاقات رسمية يجب أن يصدق عليها من له حق الاعتماد لكي تكتسب الشرعية أو المشروعية. (جوهر، ١٩٧٣م: ٣١)

وتمثل الرسمية أمراً غير مقبول لدى بعض غير المتخصصين على أساس أنها مجموعة قواعد ثابتة، ومتحجرة، تقصد لذاتها وبالتالي تؤدى إلى تعطيل الأعمال. وإذا كان ذلك هو تصور غير المختصين، فإن ذلك غير مقبول بالنسبة لمن يدرس الإدارة، لأن الرسمية ليست إلا قواعد لتسهيل وتيسير أداء الأعمال وإنجاز الأهداف على أحسن صورة ممكنة لأمور تضمن العدالة والموضوعية والبعد عن التحيز.

وإذا أردنا أن نضع تعريفاً للرسمية فإنه يمكن القول أنها الشيء المكتوب والمصدق عليه من قبل من يملك السلطة في المنظمة، إنها مجموعة الأوامر والتوجيهات الخاصة بخطوات وأسلوب الأداء كما صاغها من يملك السلطة في

المنظمة (الرئيس الأعلى)، ولو أردنا أن نقيم الرسمية فلابد أن نتصور كيف يكون حال المنظمة في غياب مجموعة القواعد المحددة لخطوات ومستوى طبيعة الأعمال الموكلة إلى أفرادها، وبالتأكيد لن يستطيع أي منهم أن يعمل شيئاً، لسبب بسيط وهو أنه لا يعرف ما هو المطلوب منه من المسئوليات، ولو فطن إليها، ما عرف الكيفية التي يجب أن يكون عليها أداء هذه المسئوليات. (خاطر، ١٩٩٠م: ٤٩)

مفهوم الرسمية واللارسمية بالنسبة للرعاية الاجتماعية

الرعاية الاجتماعية بأشكالها القديمة ظهرت في المجتمعات القديمة وفي الأديان السماوية كنوع من البر والإحسان ، تقوم على فئات من المتطوعين من رجال الدين أو المحسنين الذين يوجهون جهودهم نحو الفقراء والعاجزين والمعوزين أو في حالات الحروب والكوارث والمجاعات وانتشار الأوبئة.

ويمكننا أن ننوه في هذا المجال أن تاريخ الرعاية الاجتماعية، لم يبدأ في قارة دون الأخرى أو قطر دون الآخر وإنما وجدت الرعاية الاجتماعية في كل مجتمع إنساني وفي كل مكان نشأت فيه حضارة من الحضارات أو ديانة من الديانات، وبالتالي فإن الرعاية الاجتماعية قد تطورت بتطور المجتمعات الإنسانية، ولم يأخذ خط هذا التطور شكلاً واحداً في كل المجتمعات وإنما كان ذلك انعكاساً للقوى الداخلية في المجتمع والظروف الخارجية التي أحاطت به. (خليفة، ١٩٨٣م: ٣٠)

وكثير ممن كتب عن الرعاية الاجتماعية تطرق لتلك المجتمعات القديمة مثل قدماء المصريين والرومان والإغريق، وفي الأديان السماوية كاليهودية والمسيحية وكذلك الرعاية الاجتماعية في الإسلام تطرقت إلى التراث المدون لكل هذه الحضارات، وأنه كانت هناك أنواع من الرعاية الاجتماعية في تلك المجتمعات لكن لا تعدو كونها نوع من البر والإحسان وموجهة لأصحاب الاحتياجات من فقراء ومعوزين.

والرعاية الاجتماعية في الإسلام وإن كانت لا تحمل نفس هذا المسمى إلا أن التشريع الإسلامي شمل كثيراً من أوجه الرعاية الاجتماعية، مثل التعليم، الرعاية الصحية، رعاية الأسرة والطفولة، رعاية المرأة، رعاية العمال. وغيرها.

إن الإنسان كما يعيش في بيئة اجتماعية فإنه يعيش في نفس الوقت في بيئة طبيعية، أو هو يعيش في بيئة كلية بشقيها الاجتماعي والطبيعي. وتصبح البيئة الطبيعية في بعض الأحيان مصدراً لطائفة أخرى من المشكلات في حياة الإنسان، إن الكوارث الطبيعية من الزلازل والبراكين والفيضانات والأعاصير كثيراً ما فاجأت الإنسان وأصابته في ماله أو ذويه ومازالت تسبب للإنسان الكثير من الآلام والمآسي. (يونس، ١٩٧٨م: ٦)

وإذا كانت الحياة الجماعية للإنسان لم تخل في أي وقت من المشكلات والأزمات الفردية ، فإن المجتمع الإنساني في نفس الوقت لم يقف مكتوف الأيدي أمام هذه المشكلات التي تهدد حياة الناس فيه وإن اختلفت الجماعات الإنسانية بطبيعة الحال في استجابتها لهذه المشكلات والأزمات، وفي ردود الفعل تجاهها، فالمجتمع الإنساني كان ومازال في محاولات مستمرة لإشباع احتياجات الناس، أفراداً أو جماعات، وتلمس الحلول لما يصادفونه من مشكلات وأزمات، الواقع أن الرعاية الاجتماعية رعاية قديمة قدم المجتمع، غير أن نظام الرعاية الاجتماعية وفلسفته، وأغراضه ومناهجه، ومدى فعالية المناهج في تحقيق الأغراض، كل ذلك قد اختلف باختلاف المجتمعات الإنسانية، وباختلاف المراحل التطورية التي مرت بها. (يونس، ١٩٧٨م: ٦)

والرعاية الاجتماعية كانت في المجتمعات القديمة تمثل المرحلة اللارسمية للرعاية الاجتماعية.

ولما بدأ التدخل الرسمي من الدولة في الرعاية الاجتماعية ابتداء من قوانين الفقر في بريطانيا سنة ١٦٠١م وما سبقها من إرهاصات لظهور هذه القوانين وما عاصرها

من شد وجذب ورفض ومعارضة وتأييد من قبل المفكرين وأزمات، وبذلك أصبحت الرعاية الاجتماعية وظيفة أساسية من وظائف المجتمع، بغض النظر عن أسلوب الأداء أو درجة الوفاء بكل متطلبات هذه الوظيفة، ومن هنا بدأت الرسمية للرعاية الاجتماعية. غير أن نظام الرعاية الاجتماعية وفلسفته، وأغراضه ومناهجه، ومدى فعالية المناهج في تحقيق الأغراض، كل ذلك قد اختلف باختلاف المجتمعات الإنسانية، وباختلاف المراحل التطورية التي مرت بها. (يونس، ١٩٧٨م: ٦)

وقد ظهرت بيوت الإحسان في الولايات المتحدة الأمريكية متأثرة بقوانين الفقر البريطانية وما طرأ عليها من تطوير وإصلاح، وظهرت إلى جانبها كذلك المحلات الاجتماعية أو بيوت الجيرة، ثم بدأت تتوالى تباعاً الأنظمة والتشريعات التي جعلت الرعاية الاجتماعية مسئولية الدولة.

ومن خلال استعراض تطور الرعاية الاجتماعية بشكلها الرسمي في الولايات المتحدة وأوروبا نستطيع أن نحدد أهم ملامحها من خلال المراحل التاريخية التي مرت بها. (خليفة، ١٩٨٣م: ٨١-٨٣)

- ففي عام ١٦٠١م صدر قانون اليزابيث لرعاية الفقراء بما نص عليه من تحديد لأنواع المساعدات وفئات الفقراء، وما كان لذلك أثر بالغ في اتجاهات الرعاية الاجتماعية للفئات المحتاجة.

- وفي عام ١٦٥٧م تم إنشاء أول جمعية للصداقة، وتقديم خدمات الإحسان في مدينة بوسطن.

- كما تم في عام ١٧٧٣م إنشاء أول مستشفى للصحة العقلية في ولاية فرجينيا.

- وفي عام ١٧٩٠م تم إنشاء أول ملجأ للأيتام على مستوى الولاية في شاراستون بكارولينا الجنوبية.

- كما تم إنشاء قسم خدمات الرعاية الصحية العامة في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٧٩٨م.

- وتتوالى التطورات لبرامج الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تم إنشاء أول مدرسة أمريكية لتعليم فاقدي السمع في عام ١٨١٧م.

- وفى عام ١٨١٨م تم إنشاء جمعيات الحماية ضد الفقر الشديد في نيويورك وبالتيمور وفيلادلفيا.

- كما تم إنشاء أول معهد لفاقدى البصر في أوهايو في عام ١٨٣٧م.

- وفى عام ١٨٧٤م تم تشكيل أول مؤتمر وطني للإحسان والرعاية الاجتماعية.

- ومن ثم تكونت جمعية الصليب الأحمر الأمريكية في عام ١٨٨١م.

- وتم إنشاء أول مجلة في مجال الرعاية الاجتماعية في نيويورك في عام ١٨٨٦م.

- كما تم إنشاء أول مستشفى للمعوقين من الأطفال في منيسوتا في عام ١٨٩٧م.

- وفى عام ١٨٩٩م تم إنشاء أول محكمة لرعاية الأحداث على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية في شيكاغو.

- ثم تقفز الرعاية الاجتماعية من خلال تطور وسائلها وآلياتها حيث تم إنشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بمدينة نيويورك في عام ١٩٠٤م.

- وفى عام ١٩٠٥م ظهرت الخدمة الاجتماعية الطبية في مستشفى ماساشوست.

- كما تأسست بعض جمعيات التمويل لتحقيق وتحسين مستوى المعيشة.

- كما ظهرت أول هيئة للرعاية على المستوى المحلي في مدينة بيتسبرج في عام ١٩٠٨م.

- وفى عام ١٩٠٩م عقد أول مؤتمر للبيت الأبيض لرعاية الطفولة وعلى المستوى النظري.

- كما نشر أول مرجع للتشخيص الاجتماعي (ماري ريتشموند) في مجال (خدمة الفرد) في عام ١٩١٧م.

- أما على مستوى التنظيمات فقد تم تنظيم الجمعية الأمريكية للأخصائيين العاملين في ميدان الخدمة الاجتماعية الطبية في عام ١٩١٨م.

- كما اكتمل تنظيم الجمعية الأمريكية للأخصائيين العاملين في ميدان الخدمة الاجتماعية المدرسية في عام ١٩١٩م، كذلك تم في عام ١٩٢٩م تنظيم الجمعية الأمريكية للأخصائيين العاملين في ميدان الطب النفسي، كما صدر في عام ١٩٣٥م قانون التأمين الاجتماعي الأمريكي والذي يعبر عن الاتجاه المؤسسي في الرعاية الاجتماعية.

- كذلك تم تشكيل الجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NAS.W. في عام ١٩٥٥م.

- وفى عام ١٩٦٠م صدرت قوانين حماية الأحداث الجانحين، كما صدر رسمياً نظام المساعدات الطبية الفيدرالي في عام ١٩٦٥م.

- وفى عام ١٩٦٩م صدرت خطة فيدرالية لمساعدة الأسر المحتاجة.

نلاحظ من خلال هذا الاستعراض تطور الرعاية الاجتماعية من شكلها اللارسمي القديم إلى الرسمية الممثلة في تولى الدولة مسئولية الرعاية الاجتماعية لمواطنيها كافة بل لكل من كان يعيش على أرضها ولو من غير المواطنين.

بل إن التنظيم الرسمي أصبح من معايير الرعاية الاجتماعية ويمثل بخط متصل له قطبان القطب الأيمن يمثل التنظيم الرسمي والقطب الأيسر يمثل التنظيم غير الرسمي ويتدرج فيما بين قطبيه أنواع من الرعاية الاجتماعية وهي حق ثابت للمستفيد ويفترض وجود مسافة اجتماعية بين مقدم المساعدة والمستفيد نفسه لتمثيل العلاقة

الرسمية، والرعاية الاجتماعية تقدم بواسطة هيئات منظمة قامت خصيصاً لذلك وليست بواسطة أفراد وهذا هو معنى الرسمية المحضة.

وتتحمل الحكومات مسئولية الرعاية الاجتماعية لشعوبها ولا يمكن توفير الرعاية الاجتماعية إلا بتوفير إجراءات اجتماعية واقتصادية ملائمة. (القعيب، ١٩٩٨م: ٤)

السلطة والمسئولية

يعتمد التنظيم الرسمي للمؤسسة أو الهيئة على ركنين أساسيين هما السلطة والمسئولية.

وقد نجد تعاريف مختلفة للسلطة بسبب معناها التجريدي حيث عرفها فايول بأنها "الحق لإعطاء الأوامر والقدرة على ابتزاز الطاعة"، وأما قاموس ويبستر فإنه يعرفها بأنها "القوة للتأثير أو فرض فكرة أو رأي أو سلوك".

ورغم أن هذه التعاريف تختلف في مظهرها إلا أنها لا تختلف في الجوهر فالسلطة هي وسيلة يستخدمها شخص ما من أجل إلزام شخص آخر سواء كان مرؤوساً أو غير مرؤوس للقيام بعمل أو اتباع سلوك يقبله الشخص الأول. (المغربي، ١٩٩٤م: ٢٦٨)

ويعرف كونتز واودنل السلطة بأنها الحق الذي بوساطته يتمكن الرؤساء من الحصول على امتثال المرؤوسين للقرارات.

أما هربرت سيمون فيقول أن السلطة هي قوة اتخاذ القرارات التي تحكم وتقود أعمال الآخرين. (كشك، ١٩٩٩م: ٢٢٥)

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن السلطة في المنظمات الإدارية هي قوة القرار التي تعطى للرؤساء أو القادة أو المديرين على من تحت أيديهم من المرؤوسين أو

العاملين فيما يخص المؤسسات التي يديرونها أو يدرسونها وتنبثق هذه السلطة من الوظيفة التي يشغلها الرؤساء.

ويرى ماكس فيبر عالم الاجتماع الألماني أن هناك ثلاثة أنواع رئيسية للسلطة هي: (جوهر، ١٩٧٣م: ٣٣)

١ - السلطة التقليدية

وهي ترتكز أساساً على السن والمكانة التقليدية التي يحملها صاحب السلطة ويقبلها أفراد الجماعة وتتميز المجتمعات البدائية بوجود هذا النمط من السلطة.

٢ - السلطة الكاريزماتية

وهي تعتمد على الصفات والمميزات والقدرات والخصائص القيادية التي تتمتع بها شخصية صاحب السلطة، وتتمثل السلطة الكاريزماتية في الأنبياء وأبطال الحروب والزعماء والقادة الممتازين.

٣ - السلطة الرشيدة

وهي السلطة القانونية القائمة على مجموعة من القواعد المتفق على أنها مشروعة بواسطة أعضاء الجماعة وتتركز السلطة القانونية في "المكتب" لا فيمن يشغله.

هذا ونود أن نضيف على هذه الأنواع الثلاث للسلطة نوعاً رابعاً ظهر وتبلور في العشرين سنة الأخيرة نتيجة الاعتماد المتزايد من جانب الإدارة على جهود العلماء والخبراء في تسيير دفة الأمور في المنظمات، هذا النوع يعرف بسلطة العلم والمعرفة.

وفى محيط الإدارة يرى البعض وجود ثلاثة أنواع من السلطة هي:

١ - السلطة التنفيذية: ويكون لصاحبها الحق في اتخاذ قرارات معينة بتنفيذ أشياء أو أعمال في حدود صلاحيته.

٢- السلطة الاستشارية: وهي السلطة الممنوحة لتحضير توجيهات واقتراحات أصحاب هذه السلطة، وصاحبها لا يستطيع إلزام الآخرين بتنفيذ اقتراحاته أو توصياته.

٣- السلطة الوظيفية: وهي السلطة التي يستمدها صاحبها من الخدمات التي يؤديها إلى الوحدات الإدارية الأخرى وليس بحكم كونه رئيساً عليهم كما في حالة سلطة رئيس قسم تدريب الموظفين. (كشك، ١٩٩٠م: ٢٣٨)

ويمكن تصنيف السلطة تصنيفاً آخر طبقاً لاعتبارات مختلفة أخرى:

أ) حسب طبيعة عمل المسئول: أن طبيعة عمل الشخص تحدد نوع السلطة الممنوحة له، فالمسؤول في خط السلطة له حق السلطة الإلزامية التي بموجبها بفرض إرادته وأوامره على مرءوسيه ويستطيع ابتزاز الطاعة منهم وأما المسؤول الاستشاري فله سلطة استشارية في حدود تقديم الرأي والتوصية للمسؤولين في خط التنفيذ.

ب) حسب علاقته بالهيكل التنظيمي: فهي تنبع من التنظيم والعلاقات التنظيمية فالمسؤول التنفيذي الذي له حق إصدار الأوامر وفرض الطاعة يتمتع بسلطة رسمية تحكمها الأنظمة والقوانين التنظيمية. ولكن هناك نوع آخر من السلطة وهي السلطة غير الرسمية والتي تنبع من العلاقة الودية والاحتكاكات الفردية والجماعية بين أعضاء التنظيم وليس لها طابع محدد أو صفة محددة.

جـ) حسب أصولها أو منبعها: هناك نوعان من السلطة: الأولى هي ما تسمى بالسلطة الأهلية أو السلطة الثانوية، وهي التي يكتسبها المسؤول عن طريق القانون والإجراءات التشريعية ويكون مسؤولاً عما ينجم عن مزاولتها. فالقانون والتشريع هو مصدر سلطته وسيطرته على الآخرين. أما النوع الثاني فهو السلطة المفوضة: وهي تتمثل في تنازل الرئيس عن جزء من سلطاته الأصلية إلى مساعديه ليمارسوها نيابة عنه وذلك لكثرة أعماله ولحاجته إلى المساعدة أو لينوبوا عنه أثناء غيابه أو لأسباب أخرى تضطره إلى تفويض سلطاته. (المغربي، ١٩٩٤م: ٢٦٨)

أما المسؤولية فهي الالتزام بأداء معين يحاسب عليه الفرد/ تعتبر السلطة قرينة

للمسؤولية وملازمة لها، ويجب أن تتناسب السلطة مع المسؤولية، وذلك لأننا عندما نلزم أحداً من العاملين في المنظمة للقيام أو أداء أعمال معينة فإنه يحتاج إلى قدر من السلطة ليتمكن من خلالها من إنجاز الأعمال الموكولة إليه.

أما مسألة تناسب السلطة مع المسؤولية فهذا يصبح أمراً طبيعياً، وهذا بالضرورة نابع من أن السلطة أعطيت للموظف لكي تمكنه من القيام بمسؤولياته، وحتى يكون للكلام مردوداً ملموساً لابد وأن يدرك ما قد يحدث لو لم يطبق أو يراعي هذا المبدأ "تناسب السلطة مع المسؤولية" حيث تكشف الاحتمالات التالية إذ أن من البديهي عندما تكون السلطة أقل من المسؤولية فإنه يصبح التنفيذ عاجزاً حيث إن الموظف أو العامل سيكون عاجزاً عن إنجاز الأعمال لمحدودية الصلاحيات المخولة له. (خاطر، ١٩٩٠م: ٥١)

أما إذا زادت السلطة عن المسؤولية، فإن جزءاً من السلطة سوف يوجه إلى إنجاز الأهداف الشخصية أو إلى التدخل في اختصاصات الرئاسة الأخرى، أو فرض النفوذ على بعض العاملين داخل المنظمة. أو أن هذا قد يخلق في النهاية ما نسميه في قاموس لغتنا المعاصرة بمراكز القوى. (خاطر، ١٩٩٠م: ٥١)

والمسؤولية ينظر إليها باعتبارها المهام أو الأعمال المطلوب إنجازها وفقاً للخطة الموضوعة. ويعتبر مبدأ تلازم وتناسب السلطة والمسؤولية أحد المبادئ الأساسية التي يقوم عليها التنظيم الإداري السليم فلا يمكن أن نوجه مسؤولية محددة ما لم تقابلها سلطة معينة. فمنح السلطة من أجل تحقيق هدف معين يتطلب إسناد المسؤولية المناسبة لإنجاز هذا الهدف، حيث يعطى لكل موظف في السلم الوظيفي من السلطات ما يمكنه من تنفيذ المهام التي أسند إليه تحقيقها ويسأل بناءا على ذلك عن كل تقصير أو خطأ في تنفيذ تلك المهام وهذا ما نقصده بتلازم السلطة والمسؤولية.

أما ما يعنيه تناسب السلطة والمسؤولية فيتضح في أنه كلما زادت المسؤولية كلما تعاظمت السلطات المقابلة لها وكلما انكمش حجم تلك المسؤوليات كلما تضاءل مقدار السلطة الملازمة لها. أي أنه على قدر السلطة يجب أن تكون المسؤولية.

لذلك فإنه من الأهمية بمكان أن نوضح المسؤوليات قبل تعيين الموظف وأن تكون مكتوبة في صورة تعليمات أو لوائح تصف العمل لكل وظيفة وبذلك يتحدد نطاق سلطته، هكذا ترتبط كل من السلطة والمسؤولية بالعمل وليس بالأشخاص ولو أن شخصاً نقل من وظيفة إلى أخرى وحل محله آخر فإن هذا لا يغير من نفس السلطة والمسؤولية التي كانت مسندة إليه. (كشك، ١٩٩٩م: ٢٢٦)

وإذا أخذنا بتعريف الرعاية الاجتماعية بأنها: رعاية اجتماعية حكومية رسمية ومقننة وقائمة على أسس مهنية تهدف إلى إشباع الحد الأقصى الممكن من الاحتياجات ومضاعفة الدخل بتقديم مستوى أفضل من الخدمات المجانية لكل الناس بغض النظر عن مستويات دخولهم ومراكزهم الاجتماعية. (عجوبه، ١٩٩١م: ٣٧)

فإنه يتبين لنا مدى مسئولية الرعاية الاجتماعية نحو المهام أو الأعمال المطلوب إنجازها وفقاً للخطة الموضوعة نحو فئات المجتمع المختلفة، حيث يجب أن يعطى المخططون والمنفذون من السلطة ما يخولهم للقيام بمسئولياتهم نحو متطلبات الرعاية الاجتماعية وتنفيذ برامجها المتعددة.

المركزية واللامركزية

مما هو متفق أو متعارف عليه أن هذين المفهومين يمثلان معاً تعبيراً عن أسلوب من أساليب توزيع السلطة في المنظمة المعنية، سواء بصفةً عامة أو بصفة خاصة.

فحينما يقوم أسلوب المركزية على أساس أن تتمركز السلطة في يد الشخص أو الأشخاص القلائل، على مستوى قمة الهرم الإداري حيث تتخذ كافة القرارات هناك،

وتكون الفروع المختلفة مكلفة بالرجوع إلى مركزها فيما يتعلق بمعظم المسائل التي تعترض طريق عملها.

فإن أسلوب اللامركزية يقوم على أساس توزيع سلطة اتخاذ القرارات عبر مستويات وفروع المنظمة المختلفة، وذلك عن طريق ما يسمى أسلوب (تفويض السلطة). (عساف وآخرون، ١٩٩٢م: ١١)

فالمركزية بهذا المفهوم تشير إلى تمركز السلطة في أيدي المسؤولين في المستويات الإدارية العليا. وأما اللامركزية فإنها تأخذ عكس هذا المفهوم فكلما قل تفويض السلطة كلما زادت المركزية. وهذا يعنى أن ازدياد تفويض السلطة يؤدى إلى اللامركزية كما أن تقليص تفويض السلطة يؤدى إلى زيادة المركزية.

ويقول الدكتور إيرنست ديل (Ernest Dale) بأنه يمكن وجود اللامركزية بنسبة أكبر إذا توفرت الصفات التالية:

١ - إذا كان عدد القرارات المتخذة على المستويات الإدارية الدنيا كبيراً.

٢ - إذا كان عدد الوظائف التي تتأثر بقرارات المستويات الدنيا كبيراً.

٣ - إذا كانت القرارات التي تتخذ على المستويات الدنيا مهمة.

٤ - إذا كانت القرارات المتخذة لا تحتاج إلى مراجعة وضبط. فكلما قل عدد الرؤساء الذين يجب استشارتهم عند اتخاذ القرار وكلما كان هؤلاء الرؤساء على مستويات دنيا من الإدارة كلما كانت اللامركزية تطبق بشكل واسع. (المغربي، ١٩٩٤م: ٢٨٦)

وعندما نتحدث عن اللامركزية يتعين علينا أن نميز بين نوعين رئيسين من اللامركزية، النوع الأول منها يرتبط بعمليتي إصدار القرارات وتفويض السلطات، النوع الثاني يتصل بالتشتت الجغرافي للوحدات التي تتكون منها المنظمة والعلاقة بين

هذه الوحدات والمركز الرئيسي للمنظمة والتمييز بين هذين النوعين أمر ضروري لأن كلاً من النوعين له مبرراته الخاصة وأساليبه الملائمة. (جوهر، ١٩٧٣م: ٤٠)

الأسباب التي تدعو إلى استخدام المركزية: (خاطر، ١٩٩٠م: ٥٤)

١ - الحاجة إلى توحيد القرارات أو الإجراءات تجاه المواقف المتشابهة. (التأمينات والمعاشات، الجزاءات، الحوافز)

٢ - صغر حجم المشروع بدرجة يجعل من السهل على الرئيس الأعلى أن يكون على علم بكل صغيرة أو كبيرة فيه ويسهل عليه أيضاً اتخاذ القرارات وفي أسرع وقت ممكن.

٣ - إذا كانت الأعمال التي يقوم بها المرؤوسين نمطية متكررة فإنه يسهل صياغة القرارات لهم مسبقاً وعليهم أن يقوموا على تنفيذها دون الحاجة إلى تفويضهم السلطة للتصرف من وحي خبراتهم.

٤ - إذا كان كادر العاملين بالمؤسسة ذوي خبرة محدودة لدرجة لا يطمئن معها الرئيس الأعلى في تفويضهم السلطة للبت في الأمور.

٥ - تجمع نشاط المؤسسة في مقر واحد مع سهولة الاتصال بين العاملين (الإمكانات المتاحة).

٦ - مع بداية نشأة المؤسسة أو التوسع في نشاطها نجد لزاماً على الرئيس أن يتابع كل صغيرة وكبيرة بنفسه بوصفه مسئولاً عن فهم فلسفة المؤسسة وأهدافها وعدم استيعاب العاملين لها بنفس الدرجة.

٧ - هناك بعض الأعمال التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام حيث نجد أن الرئيس الأعلى يجعلها تابعة مباشرة له، كالوحدات الحسابية أو الشئون القانونية أو إدارة الميزانية.

الأسباب التي تدعو إلى استخدام اللامركزية

١ - عندما لا يكون هناك حاجة لمراجعة القرارات حيث إنها لا تؤثر كثيراً في درجة تحقيق المنظمة لأهدافها.

٢ - كلما اتسع نطاق عمل المنظمة وكبر حجمها من حيث تزايد عدد العاملين فيها وتعددت التخصصات فيها كان ذلك أدعى إلى استخدام اللامركزية.

٣ - إذا كانت الأعمال الموكلة إلى المرؤوسين فنية متجددة أو أن المنظمة على صلة مستمرة بالجمهور فلن نجد أفضل من اللامركزية أسلوباً للعمل لكي يسمح لهذه المؤسسة من تحقيق أهدافها.

٤ - إذا توفر للمؤسسة كادر من العاملين ذوي الخبرة والمهارة لدرجة يطمئن معها الرئيس الأعلى إلى عدم الحاجة إلى الرجوع إليه في اتخاذ القرار فإن ذلك أدعى إلى استخدام اللامركزية.

٥ - إذا ندرت وسائل الاتصال ذات الكفاءة بين أقسام المؤسسة أو تعددت الأبنية التي تضم نشاطها، وفي سبيل إنجاز الأعمال بسرعة يمكن أن نستخدم اللامركزية.

٦ - مع استقرار العمل في المنظمة لدرجة تسمح بتنميطه من حيث الخطوات ومتطلبات كل مرحلة ووضوح الأهداف لدى العاملين بالمنظمة، يؤدى إلى تفضيل استخدام اللامركزية.

٧ - مراعاة للعوامل الإنسانية والديمقراطية في الإدارة كثيراً ما نلجأ إلى نظام المشاركة من قبل العاملين في الإدارة وخاصة في اتخاذ القرارات وهذا أصدق تعبير عن اللامركزية. (خاطر، ١٩٩٠م: ٥٤-٥٦)

ومن المفيد في هذا السياق أن نلخص نقاط القوة والضعف الرئيسية لكل من المركزية واللامركزية.

ولابد أن نؤكد أنه لا يوجد نظام إداري يأخذ بالمركزية المتشددة وآخر يأخذ باللامركزية المطلقة وإنما هناك مزيج من الاثنين حيث يتم تحقيق كل منهما.

المركزية ومظاهر القوة: (السيف، ١٩٩٥م: ٧٤)

١ - تزيد من عملية روتين اتخاذ القرارات والتقنيات المحددة.

٢ - تسمح برقابة فعالة على الجهاز المحرك للسياسات والأمور العامة.

٣ - تقلل من احتمال تصارع وتضارب السياسات المختلفة.

٤ - تعطى المجال للإدارات بالمستويات العليا لتولى السلطات لفترة أطول.

٥ - ترفع من معنويات ومبادرات المستويات العليا.

٦ - يوفر النظام المركزي المساواة والتوزيع العادل للخدمات.

المركزية ومظاهر الضعف: (السيف، ١٩٩٥م: ٧٤)

يؤدى الاستخدام المفرط في أسلوب المركزية إلى نتائج سلبية وعيوب متعددة منها:

١ - تزيد من أعباء أجهزة الاتصال.

٢ - تجعل من الصعوبة بمكان إدخال أي تغيير في النظام المركزي.

٣ - تعزز من موقف وموضع القيادة بصورة كبيرة.

٤ - تشجيع المشاركات الضئيلة لكل من الموظفين بالمستويات الدنيا والأفراد والعملاء في شئون التنظيم.

٥ - تعطيل الأعمال نظراً لطول الوقت مما يؤدى إلى قتل الطموح لدى الموظفين وانخفاض الروح المعنوية.

اللامركزية ومظاهر القوة: (السيف، ١٩٩٥م: ٧٥)

نظراً لزيادة عيوب المركزية فإن الأمر يبرر الأخذ بأسلوب اللامركزية والتي تتسم ببعض مظاهر القوة في تطبيقها:

١ - تقضى على الروتين والتقنيات غير المحددة.

٢ - نظام أكثر إنتاجية وإرضاءً للموظفين وتؤدي إلي ظهور أفكار جديدة وحلول مبتكرة.

٣ - ترفع من معنويات ومبادرات المستويات الدنيا وتقلل الفجوة بينهم وبين المستويات العليا.

٤ - تسهل مشاركة العملاء.

اللامركزية ومظاهر الضعف

قد يؤدي الإفراط في استخدام اللامركزية إلى عيوب منها:

١ - تعطى المجال للصفوة على المستوى المحلى للسيطرة على النظام على حساب الضعفاء.

٢ - تتطلب وجود اتصالات غير رسمية متطورة إلى حد بعيد.

٣ - لكي يعمل النظام يحتاج إلى تمويل حر على المستويات الدنيا، الأمر الذي قد لا يكون متاحاً في الغالب.

٤ - ازدواجية الخدمات وتناقض القرارات المتخذة. (السيف، ١٩٩٥م: ٧٤-٧٦)

وحدة الأمر

تقتضي وحدة الأمر أن يكون لكل موظف يعمل بالمنظمة مصدراً واحداً يتلقى منه الأوامر والنواهي، هذا المصدر يسمى بمفهوم الإدارة "الرئيس المباشر". (خاطر، ١٩٩٠م: ٥٦-٥٩)

ويساعد تحقيق هذا المصطلح على توحيد مصدر الأوامر ومنع تعددها، وهذا الوضع يساعد الموظف أو العامل على القيام بأداء دوره الوظيفي بمسئولية، ويمنع في نفس الوقت تداخل أو تعارض الأوامر أو التوجيهات، حيث يسبب ذلك إرهاق

الموظف وخلق الحيرة لديه، وبالتالي يدخل الهوى النفسي في أداء دوره دون وعى بالنتائج المترتبة على ذلك، وربما ينتهز الموظف هذا التعارض لإشعال نار الفتنة أو الانتقام بما يشفى غليله، خاصة إذا كان يحمل بعض الأحقاد على هذه المنظمة.

ويقتضي هذا المصطلح إعطاء الرئيس المباشر حق التوجيه وتصدير جميع الأوامر من منطلق مسئوليته المباشرة عن توجيه الموظف والإشراف عليه، وهو الذي يملك حق تقويم الموظف، وبذلك فإن الموظف يتمثل أوامره، لأنه هو الذي سيحدد مستوى أداءه الوظيفي من منطلق إنتاجيته ومدى التزامه بالأوامر الموجهة إليه من الرئيس المباشر.

إن الاستهانة بهذا المبدأ تؤدى إلى العديد من الإشكاليات الإدارية وعلى رأسها "مشكلة التخطي"، "مشكلة تعدد وجهات الأمر" حيث يتلقى الموظف أو العامل أوامر من جهات أخرى تعلو رئيسه المباشر، وبذلك يختار العامل في مدى أهمية تنفيذ الأوامر، وقد يستغل ذلك الوضع لعمليات التحايل كما أسلفنا. وربما تلقى الموظف أوامر من يوازي رئيسه المباشر، والنتيجة واحدة في خلل التنفيذ، لذلك يجب أن تكون وحدة الأمر مبدأ أصيل يلزم التقيد به مهما كانت الظروف والملابسات لضمان سلامة الإدارة وحسن أدائها.

وقد تكون هناك بعض الأساليب التي قد تؤدى إلى مشكلة التخطي، كأن يكون الرئيس الأعلى لا يثق بقدرات الرئيس المباشر للتعامل مع المرؤوسين، لذلك فإنه يضطر إلى توجيه التعليمات إليهم مباشرة ويصدر إليهم التوجيهات اللازمة. كما أن بعض الرؤساء يجد المتعة في اتصاله مباشرة بالمستويات الدنيا من باب كسب التأييد والشعبية. وربما تحصل عملية التخطي كنوع من التجسس للاطمئنان على سير العمل وصلاح الرؤساء، ويأتي ذلك من قبل الإدارات التفتيشية والمراقبة العامة.

وعلى أية حال فإن مشكلة التخطي تسبب النتائج السلبية التالية على مستوى الرئيس المباشر، وعلى مستوى المرؤوسين، إذ أن الأول سيفقد الثقة بنفسه، وبالتالي فإنه سيكون عاجزاً عن توجيه المرؤوسين ومتابعة إنجازهم. وعلى هذا فإن المرؤوسين سيفقدون الثقة في الرئيس المباشر، وقد يصبحون مصدر تهديد له. كما أن المرؤوسين ربما يصبحون مثقلين بتنفيذ أوامر الرئيس المباشر والرئيس الأعلى، وربما يضربون بعضهما ببعض.

أما تعدد جهات الأمر فإنها قد تعود إلى أن الرؤساء الذين لديهم رغبة التسلط، أو أن المسئوليات لم تحدد لكل وحدة في المنظمة ولذا تتداخل المسئوليات فيما بين هذه الوحدات، وقد يحدث خلافات بين الرؤساء في مستوى واحد مما يثقل كاهل المسئول الأول لفض النزاعات.

وعلى أية حال فإن كلاً من التخطي وتعدد جهات الأمر أمران يؤديان إلى انخفاض الروح المعنوية، وبالتالي انخفاض معدل الإنتاج ومستوى الأداء، ورغم ذلك فإن المنظمة أحياناً تحتاج إلى التخطي في الحصول على معلومات سريعة من المختص مباشرة، وربما تحتاج في أحيان أخرى إلى تعدد جهات الأمر، لكن يجب أن ينص على ذلك في النظام العام للمنظمة.

نطاق التمكن (نطاق الإشراف)

يعني هذا المصطلح تحديد الوحدات التي يمكن للرئيس أن يشرف عليها بكفاءة وإتقان، ولا علاقة لمصطلح نطاق التمكن بمفهوم المركزية واللامركزية، لأن منطلق كل منهما مختلف. (خاطر، ١٩٩٠م: ٥٩-٦٢)

فنطاق التمكن يمثل القدرة على تحمل المسئولية، بينما المركزية واللامركزية تعنى تفويض الصلاحيات والاحتفاظ بها، ولعل هناك بعض الارتباط بين هذه

المصطلحين، حيث إنه كلما اتسع نطاق التمكن كلما كانت اللامركزية ضرورية، وكلما كان نطاق التمكن ضيقاً كلما كان أمر المركزية ممكناً. والأمر ليس عفوياً، وإنما هناك دواعي لاتساع أو ضيق نطاق التمكن كما يتضح من الاستعراض التالي:

- كلما كان الرئيس على مستوى عال من الخبرة والمهارة كان اتساع نطاق التمكن ممكناً، والعكس بالعكس.
- وبالمثل المرؤوسين، فإن نضجهم يساعد على اتساع نطاق التمكن.
- كذلك العمل النمطي (الروتيني) يساعد على اتساع نطاق التمكن أما العمل الفني المتجدد فلا.
- وتنوع الأعمال التي يشرف عليها الرئيس تساهم في نطاق التمكن، حيث تنوع الأعمال يؤدى إلى تنوع التوجيهات وهذا لا يساعد على اتساع نطاق التمكن.
- وكلما كانت وحدات المنظمة متجمعة في مكان كلما ساعد ذلك على اتساع نطاق التمكن، والعكس بالعكس.
- كلما كان الاتصال ميسوراً بين وحدات المنظمة فإن ذلك يساعد على اتساع نطاق التمكن وصعوبة الاتصال تؤدى إلى ضيق نطاق التمكن.

الروح المعنوية

هي ظاهرة نفسية، لا تقاس مباشرة وإنما يمكن التعرف عليها من خلال المؤشرات التالية: (خاطر، ١٩٩٠م: ٦٤)

- زيادة الإنتاج دون أي مؤثر مادي أو معنوي طارئ.
- قلة تنقلات العاملين من المنظمة مع إمكانية ذلك.
- قلة الشكاوى من قبل العاملين مع فتح الباب لشكاواهم.

والعلاقة طردية بين الروح المعنوية وارتفاع الإنتاج للمنظمة، وتساعد الحوافز المادية والمعنوية المنتظمة على رفع الروح المعنوية، وإذا لم تراعى الحوافز التميز في الأداء، وأصبحت عامة للمنجزين وغير المنجزين فقد تؤدي إلى خفض الروح المعنوية وبالتالي انخفاض مستوى الإنتاج، ويجب أن يكون الهدف من الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية هو إثبات جدارة المبرزين في عملهم، وليست عطف أبوي أو مساعدة تشبه الصدقات، لأن هذا المعنى لن يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وقد سبق أن ذكرنا أن مشكلة التخطي وتعدد التوجيهات تضعف الروح المعنوية، وبالتالي يضعف الإنتاج للمنظمة.

العلاقات الإنسانية

الاهتمام بالعلاقات الإنسانية حركة تصحيحية للمفاهيم والمبادئ التقليدية فيما يتعلق بطبيعة العاملين وكيفية الاستفادة من طاقتهم وجهودهم، وقد ركزت على العوامل البشرية الاجتماعية والنفسية كما أخذت في اعتبارها أهمية التنظيم غير الرسمي وتأثيره.

فالعلاقات الإنسانية تنظر إلى المنظمة كمجتمع إنساني وأن الإدارة المسئولة عن تحقيق نتائج معينة تعتمد على العلاقات الإنسانية كأسلوب في كيفية التنسيق بين جهود الأفراد وخلق جو ملائم يحفزهم على العمل بشكل تعاوني بناء ، يحقق أهداف التنظيم من ناحية ويشبع رغبات الأفراد المتنوعة من ناحية أخرى. (المغربي، ١٩٩٤م: ٥١)

ويمكن أن ننظر إلى العلاقات الإنسانية في محيط الإدارة على أنها الوسيلة للوصول إلى جهود جماعية مثمرة ومشبعة، أو أنها هي الإدارة منظوراً إليها من الجانب الإنساني، فهي تعمل على إيجاد التماسك بين هؤلاء الأفراد في مجال العمل بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد في صورة تعاونية ومحققة لإشباعاتهم المادية

والاجتماعية والنفسية في سبيل الوصول إلى الأهداف المشتركة بينهم وبين المنظمة التي يعملون فيها.

ويظهر بوضوح من ذلك أن اهتمام العلاقات الإنسانية موجة في الدرجة الأولي إلى الإنسان لأنه الوحدة التي تتكون منها المنظمة وهو الذي يقوم بالعمل وصنع الإنتاج، ونجاح أو فشل هذه المنظمة يتوقف على الجهد الإنساني.

وهي لكي تنجح في رسالتها وتحقيق أهدافها لابد أن تحقق أيضاً أهداف أفرادها أو تخلق لهم الجو المناسب الذي يساعدهم في تحقيق هذه الأهداف وهذا لا يأتي إلا بتوفير قيادة رشيدة ملمة بالسلوك الإنساني وماهرة في تطبيق أسس العلاقات الإنسانية. (الشبكشي: ٢١)

وقد كانت تجارب التون مايو Elton Mayo وتجارب شركة هوثورن عام ١٩٢٦م (إحدى الهيئات التابعة لشركة الكهرباء الغربية بشيكاغو) بمثابة نقطة التحول في الفكر الإداري، ولقد قامت هذه الدراسات على قياس معدل الزيادة في الإنتاج في ضوء تغير ظروف العمل، مثل فترات الراحة، توفير وجبة غذائية أو غيرها وكانت النتائج تؤكد على أهمية الروح المعنوية للعمل وعلاقتها بالكفاءة الإنتاجية، وظهور القيادة الإدارية، والاعتراف بالعلاقات الإنسانية بالمنظمة، وتأثيرها المباشر على الإنتاج. (خاطر، ١٩٩٠م: ٢٥)

والعلاقات الاجتماعية ضرورة من ضرورات التنظيم الرسمي فالعلاقات الرسمية تتسم بالحدة والجمود والجفاف ولكن العلاقات الاجتماعية تخفف من حدة التنظيم الرسمي وتجعل هناك نوع من المرونة في العلاقات الرسمية وهذا يقتضي وجود العلاقات الاجتماعية إلى جانب العلاقات الرسمية في ظل البناء البيروقراطي الموجود والحزم الذي تتسم به المنظمات.

والعلاقة التي تمثل برامج الرعاية الاجتماعية هي العلاقة المهنية التي تقع في الوسط بين العلاقات الرسمية وعلاقات الصداقة وإذا تحولت برامج الرعاية إلى صداقة أصبحت علاقة مصالح، ويمكن توضيحها من خلال هرم الاتصالات الرسمية والاجتماعية.

حيث إن الاتصالات الرسمية يمكن أن تأخذ ثلاث اتجاهات: (وفق هرم العلاقات) اتصالات من أعلى إلى أسفل (هابطة)، وهذه الاتصالات تصدر من القادة الإداريين في مستوى معين بالمنظمة إلى المستويات الإدارية الأدنى منها ويتضمن عادة القرارات والأوامر والتعليمات والتوجيهات اللازمة لتنفيذ خطط أو برامج عمل معين.

اتصالات من أسفل إلى أعلى (صاعدة) وهي التي تتم من المرؤوسين إلى الرؤساء في المستويات الإدارية الأعلى وتتضمن هذه الاتصالات الصاعدة عادة إجابات المرؤوسين على ما يصلهم من رؤسائهم وقد تتضمن الصعاب التي تعترض تنفيذ برنامج أو قرارات معينة. كما تتضمن مقترحات المرؤوسين لصالح العمل، وعن طريقها يمكن توفير المعلومات والبيانات أمام المديرين في المستويات الأعلى، بما يتيح لهم الفرصة لإصدار قرارات سليمة قائمة على معلومات وبيانات دقيقة. ويطلق البعض على الاتصالات الصاعدة والهابطة مفهوم الاتصالات الرأسية وذلك للتفريق بينها وبين الاتصالات الأفقية أو العرضية.

والتي يقصد بها تلك الاتصالات التي تتم بين العاملين في مستوى إداري واحد وذلك بهدف التنسيق بين جهودهم.

أما الاتصالات غير الرسمية فإنها تعنى الاتصالات التي تحدث أو تجرى خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال، أو تتم بأسلوب غير رسمي.

وقد برزت أهمية الاتصالات غير الرسمية على أثر تجارب هاوثورن والأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية والذين يؤكدون بأن الاتصالات غير الرسمية ليست جميعها تتعارض مع أهداف المنظمة. بل إنهم يؤكدون أن هذه الاتصالات يمكن أن يكون لها دور هام في إنجاز أهداف المنظمة. (كشك، ١٩٩٩م: ٢٦٧)

إن إدارة المؤسسة غالباً ما تحقق نجاحها أو فشلها في ضوء طريقة تعاملها مع العلاقات الإنسانية التي تسود بين العاملين فيها، وإذا أخذ عامل العلاقات الإنسانية في الاعتبار فإن ذلك سوف يؤدى لازدهار المؤسسة ونجاحها فيما تسعى إليه، فضلاً عن تحقيق الاستقرار الوظيفي وهو أحد المبادئ الأساسية التي أشارت إليها مبادئ الإدارة الكلاسيكية.

ويجب ألا يخفى علينا أن مراعاة مبدأ العلاقات الإنسانية لا يقف فقط عند حد العلاقات السائدة داخل المؤسسة بين العاملين فيها، بل يجب أن ينسحب على علاقاتها بالعملاء، وتبدو أهمية هذا الرأي عندما نؤكد على أن المؤسسات الاجتماعية تتعامل أصلاً مع حاجات ومشكلات إنسانية، وأن هدفها إنساني بالدرجة الأولى ومن ثم فإن علاقات العاملين فيها مع عملائها يجب أن تظل أيضاً في إطار العلاقات الإنسانية.

ولقد برزت أهمية العلاقات الإنسانية حتى في إدارة المؤسسات الاجتماعية، لدرجة أن كثيراً من المؤسسات تخصص وحدة أو قسماً أو إدارة لتمثل مهام هذا النشاط. ومعنى ذلك أن الاهتمام بمبدأ العلاقات الإنسانية، يستدعى إنشاء وحدة أو إدارة متخصصة، ودائمة للنظر في مسائل العاملين بها والحفاظ على مصالحهم وتنمية العلاقات الإنسانية بينهم، فضلاً عن الاهتمام بعلاقات العملاء المتعاملين مع المؤسسة. (خليفة، ١٩٩٢م: ٣٠)

العلاقات العامة

إن سر وجود وأهمية العلاقات العامة يكمن في أنها تمثل المرآة التي تعكس حاجات الجمهور التي يجب على المنظمة أن تلتزم بها، وفي نفس الوقت تعكس جهود المنظمة وفعالياتها التي تتجلى في خدمة الجمهور، وبالتالي فهي تمثل حلقة الوصل بين المنظمة وجمهورها سواء كانوا داخل المنظمة وهم المنتسبون لها ـ أو خارج المنظمة وهم الذين تقدم المنظمة لهم الخدمات، والذين من شأنهم تأسست هذه المنظمة. والعلاقات العامة تمثل أحد الأطر الأساسية في بناء الهيكل التنظيمي لأي منظمة، ولذلك تخصص الارتباطات المالية التي تكفل لها القيام بدورها، والإدارة المعاصرة تؤمن بهذه الأهمية لدورها المتميز. (خاطر، ١٩٩٠م: ٦٦-٦٧)

وتتمثل العلاقات العامة في أنها تسعى بالمنظمة لمسايرة احتياجات المجتمع المتجددة، حيث إن حياة المجتمعات في تغير مستمر، مما يسبب تجدد بعض الاحتياجات لعناصر المجتمعات، وإذا لم تأخذ المنظمة هذه الاحتياجات في حسبانها فإن دورها يظل قاصراً، بالإضافة إلى أن المجتمع يرغب أن يطمئن على أن المنظمة تحقق باستمرار الأهداف التي يطمح إليها، كما أن لدى عناصره الرغبة في التأكد من أن المنظمة تعمل وفقاً لنسق القيم التي يدين بها المجتمع، لأن خلاف ذلك يهدد البناء القيمي للمجتمع بالخطر، وهذه التنظيمات لا تأتي إلا من خلال جهود العلاقات العامة.

ولكي تعرف مدى أهمية وحدة العلاقات العامة لأي منظمة فإن نظرة واحدة إلى الهيكل التنظيمي للمنظمة تفيدنا بذلك صراحة، حيث يجب أن نعلم أنه كلما كانت وحدة العلاقات العامة قريبة من قمة الهرم التنظيمي (الرئيس الأعلى) كلما كان ذلك مؤشراً لاعتراف المنظمة بأهميتها والعكس بالعكس. ومن المسلم به أن عدم الاعتراف بالعلاقات العامة يعنى عدم احترام المنظمة للجمهور الذي تخدمه وهذا قد يعرضها لمواقف صعبة.

المراجع

- جوهر، صلاح الدين، ١٩٧٣م، **إدارة المؤسسات الاجتماعية ، أسسها ومفاهيمها**، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- حسانين، سيد أبو بكر، ١٩٨٨م، **الخدمة الاجتماعية النشأة والتطور**، الدوحة: مؤسسة العهد.
- خاطر، أحمد مصطفى، ١٩٩٠م، **الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- خليفة، محروس، وبيومي، إبراهيم، ١٩٨٣م، **اتجاهات الرعاية الاجتماعية ومداخلها المهنية**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- خليفة، محروس، ١٩٩٢م، **دليل تحليلي لإدارة المؤسسات الاجتماعية**، القاهرة: الأمانة العامة لجامعة الدول العربية.
- السيف، عبد المحسن، ١٩٩٥م، **مفاهيم المركزية واللامركزية وعلاقتها بالتنمية بالدول النامية**، مجلة الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- الشبكشي، (د.ت)، **العلاقات الإنسانية في الإدارة**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- الطحاوي، سليمان، ١٩٨٠م، **مبادئ الإدارة العامة**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- عساف، عبد المعطى محمد وآخرون، ١٩٨٢م، **مبادئ في الإدارة المحلية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية**، الزرقاء، الفاهوم التجارية.
- القعيب، سعد مسفر، ١٩٩٨م، **الرعاية الاجتماعية للشباب المنهج العلمي وتفعيل الممارسة المهنية**، الرياض: دار الندوة العالمية للطباعة والنشر والتوزيع.
- كشك، محمد، ١٩٩٩م، **المنظمات وأسس إدارتها**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

- مختار، عبدالعزيز، ١٩٩٤م، **سياسة الرعاية الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي**، الرياض، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، مركز البحوث.
- المبدل، سعود صالح، ١٤٢٠هـ، **المفاهيم الأساسية لإدارة الرعاية الاجتماعية**، (مقال غير منشور).
- مختار، عجوبة، ١٩٩٠م، **الرعاية الاجتماعية وأثرها على مداخل الخدمة الاجتماعية المعاصرة**، الرياض: دار العلوم.
- مطر، مصطفى رزق، ١٩٧٧م، **تنظيم إدارة** مؤسسات **الرعاية والتنمية الاجتماعية**، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- المغربي، كامل، ١٩٩٨م، **السلوك التنظيمي**، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

الفصل الخامس

أطر الممارسة لإدارة الرعاية الاجتماعية

الأساليب المهنية لتأطير الرعاية الاجتماعية(١)

تم تحديد الأساليب المهنية لممارسة الرعاية الاجتماعية كمحتوى عام لإدارة برامجها لتحقيق فعالياتها، وهذا يعتبر إطار عام لكافة مجالات الرعاية الاجتماعية المتعددة، حيث لا تختلف الممارسة المهنية في جميع مجالات الرعاية الاجتماعية نظراً لثبات وسائلها وأساليبها العلمية.

أولاً: الأسلوب الإنشائي

١ - البناء الذاتي للإنسان

خلق الله سبحانه هذا الإنسان وكرمه، وخلق هذا الكون من أجله لكرامته عليه، ومن إكرامه لهذا الإنسان أن أسجد الملائكة له، وعلمه الأسماء كلها، ثم إن الله سبحانه وتعالى سيورث التقاة من بنى آدم الجنة، وقد خلقها وزينها لهم.

قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيٓ ءَادَمَ وَحَمَلْنَٰهُمْ فِى ٱلْبَرِّ وَٱلْبَحْرِ وَرَزَقْنَٰهُم مِّنَ ٱلطَّيِّبَٰتِ وَفَضَّلْنَٰهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ (الإسراء: ٧٠)، ويكفيه إجلالاً أنه خليفة

---

(١) الموضوع بجملته مستل من كتاب "الرعاية الاجتماعية للشباب: التوجيه العلمي وتفعيل الممارسة المهنية، دار الندوة العالمية للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض: ١٤١٩هـ، ص ص ١٧٧-٢٠٧" للمؤلف نفسه.

الله سبحانه وتعالى في الأرض، لذلك يجب أن يقوم بما تستحقه هذه الخلافة، وهو أمر عظيم يتطلب جهداً عظيماً في العمل وحمل الأمانة وأدائها على وجهها لأن المحاسب على التقصير أيضاً بصير، فهذا التكليف يتطلب محاسبة جد دقيقة على أي تقصير، وفي إدراك هذا الوعي أعظم تربية ذاتية للإنسان، قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي ٱلْأَرْضِ خَلِيفَةً ... ﴾ (البقرة: ٣٠).

وقد اقتضت الخلافة حمل الأمانة الثقيلة التي قد رفضت حملها جميع السموات والأرض والجبال، ثم حملها هذا الإنسان الضعيف ابتلاءً له وامتحاناً. فإما كان حافظاً لها، ناجياً من خلفياتها، وإما مضيع لها، متحملاً لمسئوليتها. قال تعالى: ﴿ إِنَّا عَرَضْنَا ٱلْأَمَانَةَ عَلَى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ وَٱلْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَن يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا ٱلْإِنسَٰنُ إِنَّهُۥ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴾ (الأحزاب:٧٢)

ومن فضل الله سبحانه وتعالى أن خلق هذا لإنسان في أحسن صورة وأفضل هيئة بين سائر المخلوقات، فهو متميز في قسمات وجهه، وفي مشيته وفي كل توزيع جسمه.

قال تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا ٱلْإِنسَٰنَ فِيٓ أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴾ (التين: ٤).

وللمحافظة على هذا التقويم الحسن يتطلب الأمر من هذا الإنسان أن يسير وفق منهج الله القويم، لأن في ذلك نجاة له، وفوزاً بالنعيم المقيم، لكن هذه النموذجية في السلوك لا تأتى خبط عشواء، وإنما يتطلب هذا السلوك عمليات إنشائية متكاملة ومتواصلة، مبنية خطواتها على أساس وحي القرآن الكريم ومفهوم السنة المطهرة.

العملية الأولى: بناء العقيدة: يجب البدء في بناء العقيدة لأنها من المراحل العمرية الأولى حسب قدرة الناشئ على الاستيعاب. ويجب أن يربط كل شيء في هذا الكون بقدرة الله جل جلاله، وتستبعد كل المفاهيم التي أفرزها الاتصال بالحضارة الغربية

والعقائد المنحرفة مادياً ومعنوياً. فمفهوم الطبيعة والعوامل الجوية والتفاعلات الكيميائية والظواهر الفيزيائية ليس لها القدرة أن تكون شيئاً إلا بإرادة الله، وقد وضع الله لهذا الكون نواميس وقوانين متقنة يسير وفقها.

لذلك يجب أن ينشأ الطفل بهذا المعتقد، ثم يرسخ في مرحلة الشباب والرشد، وعوامل بناء العقيدة تتمثل في:

- تنوير العقل بالعلم والمعرفة والتفكير في خلق الله، والإكثار من تدبر الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة، والتأسي بحياة المصطفي ﷺ وصحابته، ومن سار على نهجه واقتفي أثره.

- ترويض النفس: وذلك بتعويدها على الصبر والمصابرة والاحتساب، والنفس والهوى والشيطان دواع ترن في مسمع الإنسان، وتدفعه إلى ارتكاب أي سلوك مخالف للطريق المستقيم، حيث إشباع غريزة طائشة، أو رغبة عابرة. وقد تعانى النفس من الصراعات التي قد تحدث بين الطاقات الثلاث التالية: الجسد، والروح، والعقل. فإذا رزق الإنسان بنور البصيرة استطاع أن يوفق بين هذه الطاقات دون أن يرتكب محذوراً، وإن كان هذا الإنسان يعانى من عمى البصيرة، فإنه سيسعى جاهداً لإشباع إحدى الطاقات على حساب الأخريات، وبالتالي يسلم نفسه لقيادة الشيطان والهوى، ثم إلى الهاوية والعياذ بالله.

"والعقل يحتاج لمطالبه من العلم والمعرفة والنظر والتأمل والتحليل والتركيب والاستنتاج، ومساعدة الروح والجسد على تحقيق مطالبهما، فإن الإسلام يعطيه الحق في تحقيق هذه المطالب، بل يطالبه بالنظر والتأمل والسعي في الأرض والتدبر في خلق الله الذي أحسن كل شيء خلقه، وبدأ خلق الإنسان من طين" (الجوير، ١٤١٥هـ: ٤٨)

وخلاصة القول فإن بناء العقيدة يتطلب الإيمان المطلق بأركان الإيمان الستة وركن الإحسان. لأنها تمثل أصل ومنطلق التسليم لله سبحانه وتعالى: فالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر وبالقدر خيره وشره، يجعل المسلم مكتمل الإيمان، حيث سلم بهذه الأركان، وبعقيدة خالصة من شوائب الشرك وبراثن الكفر. وإذا استطاع المسلم أن يصل بعقيدته إلى مستوى الإحسان الذي يتمثل في أن العبد المخلص يعبد الله سبحانه وتعالى وكأنه يراه أمامه، فهذا يعنى صدق العمل وإحسانه لأنه يتمثل لله جل جلاله أثناء أدائه للعبادات. وبذلك يكتمل بناء العقيدة السليمة، فلا تقبل الشك في ذات الله وهيمنته الكلية على كل شيء، فكل شيء عنده بمقدار.

العملية الثانية: التربية الروحية: تتطلب التربية الروحية التقيد بمنهج الإسلام كمنطلق أساسي للسلوك. والإسلام يقوم على الأركان الخمسة، وبموجبها تتحقق التربية الروحية الإسلامية، التي تتميز عن سائر الأساليب التربوية في مختلف الأيديولوجيات.

فالشهادتان تقتضيان الإيمان المطلق بوحدانية الله، وأنه المالك المتصرف في جميع شئون عباده دنيا وأخرى، ويتحقق ذلك بالولاء لله وحده ولرسوله وعباده الصالحين، فيتحقق معنى الشهادة بهذين الركنين، ولا يكتمل الإيمان إلا بشهادة أن محمداً عبد الله ورسوله، فهو خاتم الرسل، ورسالته آخر الرسالات، وهو صاحب الشفاعة الكبرى والحوض المورود، وهو خليل الله وصفيه من خلقه. كل ذلك من مستلزمات الإيمان بالله ورسالة نبيه محمد ﷺ، وعليه تقوم التربية الروحية الحقة.

وبقية أركان الإسلام: إقام الصلاة، وإيتاء الزكاة وصوم رمضان، وحج بيت الله الحرام، تعتبر من التكاليف التعبدية التي تتحقق من خلالها التربية الروحية، وكل منها يعتمد على مستوى الإيمان بألوهية الله سبحانه وتعالى، وعلى قدر هذا الإيمان

يكون الإخلاص في أداء هذه الأركان. فإذا قصر العبد في أداء هذه الأركان الأربعة تساهلاً أو تكاسلاً، لا يخرجه ذلك التقصير من ملة الإسلام. أما إذا قصر العبد في أي هذه الأركان بسبب شك ينتابه حول مشروعيتها أو أهميتها، فإنه بذلك يخرج من ملة الإسلام، ولا يعود إليه إلا بتوبة نصوح تجب ما قبلها.

ويتخذ الإسلام لبناء التربية الروحية أسلوبين واضحين ومتكاملين:

١ - تعبد الله بالفروض المكتوبة وبالسنن المشروعة، تمثل العبادة غاية التذلل لله سبحانه وتعالى، وهي أفضل العبادات لله، وتعنى الطاعة المطلقة بأداء جميع الأوامر واجتناب جميع المنهيات، وعبادة الله سبحانه وتعالى تأتى على مستويين:

أ) العبادة الاختيارية، يرجع أداؤها إلى إرادة الشخص إن شاء فعلها، وإن شاء تركها، ورغم ذلك فإن العبد لا يملك إرادة خارجة عن مشيئة الله. فإرادة العبد محكومة بمشيئة الله، فلو لم يشأ الله له هذه الإرادة ما كانت له مطلقاً، ولكن الله يفعل ما يريد. قال تعالى: ﴿ وَلَقَدْ بَعَثْنَا فِي كُلِّ أُمَّةٍ رَّسُولًا أَنِ اعْبُدُوا اللَّهَ وَاجْتَنِبُوا الطَّاغُوتَ فَمِنْهُم مَّنْ هَدَى اللَّهُ وَمِنْهُم مَّنْ حَقَّتْ عَلَيْهِ الضَّلَالَةُ ... ﴾ (النحل:٣٦).

والفروض المكتوبة التي تمثل الوجوب، هي الصلوات الخمس المفروضة على كل مسلم ومسلمة في اليوم والليلة. والإخلال بها يجرح الركن الثاني من أركان الإسلام وتركها يعتبر كفراً، وتعتبر بقية أركان الإسلام من العبادات الميسرة، التي يفعلها الإنسان حسب قدرته وتوفيق الله له وكل ميسر لما خلق له.

أما السنن المشروعة فهي النوافل، التي تلحق بالفروض، كالسنن الرواتب، وصيام التطوع والصدقات التطوعية والحج والعمرة بعد الفريضة الأولى. المقصود أن كل هذه الفروض والنوافل يفعلها العبد بمحض إرادته، وجميعها تسهم في صقل الروح وتنقيتها مما يتعلق بها من أدران المعاصي والمخالفات، وفي نفس الوقت هذه

العبادات تعتبر شحنات حيوية لطاقة العبد الحريص على أدائها، وربما كان ذلك معيناً لـه على تحقيق مصالحه الدنيوية والأخروية. ويتناسب الحرص عليها مع الإقبال على المعاصي تناسباً عكسياً فكلما زاد حرص المسلم على أداء الفرائض، كلما قل إقباله على المحرمات وفعل المنكرات بفضل الله سبحانه وتعالى: فإقامة الصلاة تنهي عن الفحشاء والمنكر.

ب) عبادة قهرية، أي العبد مسخر لها رغم أنفه، إذ إنه يفعلها دون اختياره، وهي محتومة على جميع المخلوقات سواء كانوا مكلفين أم غير مكلفين. قال تعالى: ﴿ وَلِلَّهِ يَسْجُدُ مَن فِي ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ طَوْعًا وَكَرْهًا وَظِلَٰلُهُم بِٱلْغُدُوِّ وَٱلْأَصَالِ ﴾ (الرعد:١٥)

هذا النوع من العبادة يشترك فيه المسلم والكافر والبر والفاجر، ولذلك فهي لا تؤدى إلى صقل الإيمان، ولا تزيد من صفاء القلوب، لأنها فرضت على سائر المخلوقات من منطلق عبودية كل شيء لله سبحانه وتعالى، وليس عليها ثواب، لأنها تفعل بالقهر لا بالاختيار، وهي إرادة الله المحضة، وليس للعبد فيها اختيار.

٢ - أخذ العبرة عند التأمل في خلق هذا الكون العظيم، وكلما زاد تأمل العبد في هذا الكون تنورت بصيرته، وتكشفت له الحقائق، فهذا هو سيدنا إبراهيم عليه السلام حينما تأمل في الكون وفي خلق هذه الكواكب، علم بفطرته السليمة أن وراء هذه الكواكب من هو أعظم منها فآمن به. وكذلك يونس عليه السلام، وهو في ظلمات بطن الحوت، علم أن الله هو القادر عليه فاستغفر واسترجع. قال الله تعالى: ﴿ وَذَا ٱلنُّونِ إِذ ذَّهَبَ مُغَٰضِبًا فَظَنَّ أَن لَّن نَّقْدِرَ عَلَيْهِ فَنَادَىٰ فِي ٱلظُّلُمَٰتِ أَن لَّآ إِلَٰهَ إِلَّآ أَنتَ سُبْحَٰنَكَ إِنِّي كُنتُ مِنَ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴾ (الأنبياء: ٨٧)، فأخرجه الله من غياهب هذه الظلمات إلى بر الأمان. وهكذا العبر كثيرة، يستفيد منها العبد إذا وفقه الله لهذا النوع من العبادات، وكثيراً ما يخاطب القرآن الكريم العقل، ويأمر الإنسان بالتفكير

والتأمل. وهو أمر مهم لتقوية جانب العقيدة. قال تعالى: ﴿ قُلِ ٱنظُرُواْ مَاذَا فِى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ۚ وَمَا تُغْنِى ٱلْءَايَٰتُ وَٱلنُّذُرُ عَن قَوْمٍ لَّا يُؤْمِنُونَ ﴾ (يونس:١٠١).

والتربية الروحية تمد العبد بنور البصيرة وذلك من خلال: (الجوير، ١٤١٥هـ: ٥٠)

- أن صلة العبد بربه تزداد، لأنه أصبح على استمرار في أداء العبادات، وفيها من الذكر ما يربطه بربه ويجعله على صلة به سبحانه وتعالي.

- أن العبد من خلال التربية الروحية يتشرب بحب الله جل جلاله وحب عبادته والإقبال عليه.

- كلما استمر العبد في أداء العبادات بشوق وولع، أدى ذلك إلى حسن عبادة الله، ويفترض أن يدعو العبد دائماً بهذا الدعاء المأثور: "اللهم أعنى على شكرك وعلى ذكرك وعلى حسن عبادتك".

- التربية الروحية تهيء الإنسان للتعامل مع سائر المخلوقات وفق منهج الله ومراده.

- تورث التربية الروحية حب الإحسان إلى الآخرين، وأن يشفق على العصاة من النار فيأمرهم بالمعروف وينهاهم عن المنكر، ويدعو إلى توحيد الله وعبادته ليكون سبباً في نجاة العصاة من عذاب الله ونقمته.

- كلما ارتقت التربية الروحية كلما سما العبد في إيمانه، حتى يبلغ درجات الإحسان، وهو أن يعبد الله وكأنه ماثل أمامه جل جلاله وتقدست أسماؤه.

- تعلم التربية الروحية كيف يوازن العبد بين مطالب الروح والجسد، فلا يظلم جسده لأجل المتعة الروحية كالاستغراق في العبادة بشكل ينهك جسده، ولا يهمل العبادة وتغذية الروح استجابة لمطالب جسده من الراحة والكسل والمتعة. ولكن

المطلوب هو الموازنة بين هذه المطالب.

٢- تقويم الأخلاق والسلوك

يتضمن مفهوم الأخلاق: سمو الأدب، وحسن المعاملة، وطيب المعشر، ولين الجانب. وهي سمات تكتسب ولا تؤرث، وقد يكون للوراثة دور في تركيزها، لكن دون الترويض والتدريب لا يمكن أن يحظى بها الإنسان. والأمثلة الدالة على ذلك كثيرة جداً فهاهو عمر بن الخطاب ﷺ كيف كان خلقه في الجاهلية، الغلظة والفظاظة والظلم والجبروت، وبعد الإسلام كيف تحول هذا الرجل الغليظ إلى النقيض تماماً. حتى أنه تستوقفه العجوز لقضاء حاجتها وقتاً طويلاً وتناديه يا عمير تصغيراً، ويقول لأصحابه: ويحكم والله لو طلبت منى الوقوف طول النهار لوقفت عندها غير أنى أؤدي صلاتي ثم أعود، ألا أستمع لمن استمع الله لها فوق السماء السابعة. قال تعالى: ﴿ قَدْ سَمِعَ ٱللَّهُ قَوْلَ ٱلَّتِي تُجَٰدِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِيٓ إِلَى ٱللَّهِ وَٱللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَآۚ إِنَّ ٱللَّهَ سَمِيعُۢ بَصِيرٌ ﴾ (المجادلة:١).

هذا هو عمر مثال للصحابة أجمعين والمجتهدين من التابعين. ترى كيف حولت التربية الروحية كيانهم إلى سمو الأخلاق وطيب المعاملة.

والسلوك هو ردود الفعل الطبيعية للتربية، فكلما حسنت التربية الأخلاقية كلما صلح السلوك، والعكس يؤدى إلى العكس.

لذا فإن تقويم الأخلاق يتطلب بعض الإجراءات العملية، وقد ذكر ذلك تفصيلاً الدكتور عبد الحليم محمود ولخصه الدكتور إبراهيم الجوير. (الجوير، ١٤١٥هـ: ٥٠-٥٣)، ولعلنا نتناولها بطريقة مختلفة نوعاً ما لنقربها إلى الأذهان.

١ - طلب العلم: إن طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة، ويكتسب من العلم نور البصيرة، والعلم هو تركة الأنبياء التي ورثوها لأممهم، ومن أخذ بالعلم فقد

أخذ بحظ وافر. قال تعالى: ﴿ ... يَرْفَعِ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ مِنكُمْ وَٱلَّذِينَ أُوتُواْ ٱلْعِلْمَ دَرَجَٰتٍۚ وَٱللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾ (المجادلة:١١).

ويوجد ارتباط وثيق بين طلب العلم والتربية الروحية، حيث إن التربية الروحية الراقية تساعد على طلب العلم. يقول أحد أئمة أهل السنة والجماعة:

شكوت إلى وكيع سوء حفظي فأرشدني إلى ترك المعاصي

وأعلمني بأن العلم نور ونور الله لا يهدى لعاصي

قال الله تعالى: ﴿ ...إِنَّمَا يَخْشَى ٱللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ ٱلْعُلَمَٰٓؤُاْ ... ﴾ (فاطر: ٢٨). وقال ﷺ "أفضل الصدقة أن يتعلم المرء المسلم علماً، ثم يعلمه أخاه المسلم" (رواه ابن ماجه).

٢ - جلاء العقيدة: وقد تقدم كلامنا عن بناء العقيدة، ولكن هنا نشير بإيجاز إلى أن تقويم الأخلاق والسلوك يتطلب تجلية العقيدة، وذلك بثبات اليقين وأن الله سبحانه يعلم السرائر ومطلع على ما تخفيه الضمائر، فهو سبحانه لا تخفي عليه خافية، وإذا أيقن العبد بهذا الأمر صار يراقب الله في السر والعلن، لأنه يخشى عقابه وأليم عذابه، ويعلم أن معصية الله على مرأى ومسمع منه سبحانه وتعالى تعتبر مكابرة، ويستحق عليها الإنسان العذاب الشديد، إلا أن يتوب فيتوب الله عليه.ولا تخفي على الله خافية.

وبهذا الوضوح العقدي يستقيم سلوك العبد، إذ يقوم هو بمحاسبة نفسه بنفسه، قال ﷺ "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا". ومن حاسب نفسه في الدنيا كفاه الله حساب يوم القيام، والله أعلم.

٣ - أداء العبادات تامة في أوقاتها المحددة: إن أحب الأعمال إلى الله سبحانه

وتعالى هو أداء الصلاة في وقتها. ولكي تكون العبادات عاملاً أساسياً لتقويم الأخلاق والسلوك، يجب أن تكون خالصة لوجه الله تعالى، سليمة من الرياء أو السمعة، اللذين لا يصلان لحد النفاق، ولكنهما يحولان دون كمال الأعمال. وقد أمر الله تعالى ألا تصرف أي جزئية من العبادة إلى سواه، وهو ما تقتضيه وحدانية الله سبحانه وتعالى، قال تعالى: ﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوٓاْ إِلَّآ إِيَّاهُ ... ﴾ (الإسراء: ٢٣)، وقال تعالى: ﴿ وَٱعْبُدُواْ ٱللَّهَ وَلَا تُشْرِكُواْ بِهِۦ شَيْـًٔا... ﴾ (النساء: ٣٦). والعبادات تشمل جميع الأفعال المشروعة سواء كانت فرائض أو نوافل. وحتى الدعاء والأذكار وتلاوة القرآن تعتبر نوعاً من العبادات المشروعة، فقد ذكر ابن القيم في كتابه الوابل الطيب الأذكار المشروعة، وفضل الله الذي يعطيه على هذه الأذكار. ويكفي أن قارئ القرآن يعطى على كل حرف يقرأه حسنه، وقد تضاعف هذه الحسنات إلى أضعاف كثيرة، والله واسع عليم.

وطهارة الجسم والنفس عبادة، وكذلك التذلل لله والابتعاد عن جميع البدع يعتبر عبادة أيضاً، وحتى النية الصالحة تعتبر عبادة، فإذا نوى العبد أن يفعل معصية وتركها فله أجر. وفي المقابل فإن العبد لا يجازى على معصيته إلا بسيئة واحدة.

فانظر أيها المسلم ما أوسع كرم الله وأعظم عفوه، فلا يفوتك انتهاز هذه الفرص، وتنتقل إلى الآخرة وأنت لم تستثمر حياتك فيما ينفعك وحينذاك لا تنفع ساعة الندم.

٤ – معرفة الحلال والحرام: إن معرفة الحلال والحرام ضرورة ملحة للناشئة، لأن ذلك بمثابة النور الذي يستضاء به. وليس هناك أي لبس بين الحلال والحرام في الدين الإسلامي، وإنما يبقى الجهد ميسوراً في طلب معرفة ذلك، لكثرة المصادر العلمية وكثرة العلماء. قال ﷺ "إن الحلال بين وإن الحرام بين وبينهما أمور متشابهات

فمن وقع في الشبهات وقع في الحرام كالراعي يرعى حول الحمى يوشك أن يقع فيه، ألا وإن لكل ملك حمى، ألا وإن حمى الله محارمه" أو كما قال ﷺ.

ومعرفة الحرام تقتضى فهم رذيلته ووجوب الابتعاد عنه، وكذلك معرفة الحلال تتطلب إدراك فضيلته ووجوب الالتزام به. وفي معرفة الحلال والحرام والالتزام بهذه الحدود تأكيد لسلامة القيم الأخلاقية والسلوك. لكن ذلك لا يتأتى إلا بطلب العلم والسعي لإدراك هذه المعرفة، ومن هذا المنطلق فقد أوجب الله تعالى: طلب العلم وجعله فريضة على كل مسلم ومسلمة، قال ﷺ "طلب العلم فريضة على كل مسلم" (رواه ابن ماجه لسنده عن أنس).

٥ - الاقتداء بالرسول محمد ﷺ. ربط الله سبحانه وتعالى طاعة الرسول بطاعته، فقال جل جلاله: ﴿ قُلْ إِن كُنتُمْ تُحِبُّونَ ٱللَّهَ فَٱتَّبِعُونِى يُحْبِبْكُمُ ٱللَّهُ ... ﴾ (آل عمران: ٣١). وللشهادة شرطان: الشهادة بوحدانية الله تعالى، وأن محمداً رسول الله. وقد أجاب الرسول ﷺ النفر الذين مالوا إلى الرهبنة والانقطاع عن الدنيا بقوله: "ألا تحبون أن يكون لكم منى أسوة حسنة". أو كما قال ﷺ.

فالقدوة بالرسول ﷺ شرط أساسي لقبول العمل، إذ أن العمل لا يقبله الله، إلا إذا كان خالصاً وصواباً، أي وفق سنة رسول الله ﷺ. وأي عمل على غير سنة المصطفي فهو بدعة، وكل بدعة ضلالة وكل ضلالة في النار.

والاقتداء بالرسول في أقواله وأفعاله منجاة للعبد من الوقوع في سخط الله، وسيرة الرسول وكتاب الله العظيم هما الأمران اللذان يهدى الله بهما من يشاء. قال الله تعالى: ﴿ وَأَنزَلَ ٱللَّهُ عَلَيْكَ ٱلْكِتَٰبَ وَٱلْحِكْمَةَ ﴾ (النساء: ١١٣)، فالحكمة هي السنة المطهرة، حيث أن معناها وحي من الله ولفظها من الرسول ﷺ، فيما القرآن منزل من الله معناً ولفظاً.

واتباع سنة الرسول ﷺ هو غاية الخلق القويم. قال تعالى: ﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾

(القلم:٤). وقد وصفت أم المؤمنين عائشة (رضي الله عنها) خلق النبي ﷺ فقالت: "كان خلقه القرآن" ومخالفة الرسول ﷺ تخرج من الملة. قال صلوات ربي وسلامه عليه، "فمن أطاعنى دخل الجنة، ومن عصانى دخل النار" أو كما قال ﷺ.

٦ - الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، هذه مهمة جميع الرسل والنبيين وأتباعهم إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، ومن قصر فيها فإنه سيتعرض لغضب الله، كما حصل لبنى إسرائيل حينما نزل بهم غضب الله، إذ لم ينج منهم إلا الذين يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر، ونزل العذاب على الذين لم يأمروا بالمعروف ولم ينهوا عن المنكر، كما نزل بالكافرين سواء بسواء. وقد جعل الله هذا الأمر من عناصر الخيرية في هذه الأمة حيث قال تعالى: ﴿كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِٱلْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ ٱلْمُنكَرِ ...﴾ (آل عمران: ١١٠). وهو أمر تكليفي لا يقل في أهميته عن ركني الإسلام: إقام الصلاة وإيتاء الزكاة، وهو رمز الولاية والأخوة في الإسلام. قال تعالى: ﴿وَٱلْمُؤْمِنُونَ وَٱلْمُؤْمِنَٰتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَآءُ بَعْضٍ ۚ يَأْمُرُونَ بِٱلْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ ٱلْمُنكَرِ وَيُقِيمُونَ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤْتُونَ ٱلزَّكَوٰةَ﴾ (التوبة: ٧١).

والآمر بالمعروف يسعى لإصلاح نفسه أولاً، لأنه يثبت هذا الشيء في قرارة نفسه، وبالتالي فهو المستفيد الأول قبل الآخرين. وإذا اهتدى به أحد فله الجزاء الأوفى قال ﷺ: "لئن يهدى الله بك رجلاً واحداً خير لك من حمر النعم".

٧ - البذل والجهاد في سبيل الله، يحمل الجهاد معنى التضحية والعطاء، لأن المجاهد يدفع بنفسه فداء لدينه ومبادئه، وهذا يعنى أن الخروج من أجل الجهاد أولى من الروح، وهذا منتهى التضحية والفداء.

لذلك جعل الله الجهاد ذروة سنام الإسلام، أي أعلى شيء فيه، وأسمى مكانة

يمكن أن يتبوأها المسلم. وللجهاد أنواع: الجهاد بالمال أو النفس، أو بالنفس والمال ابتغاء الاستشهاد في سبيل الله، وهذا أسمى أنواع الجهاد، والجهاد باللسان والبيان، ثم جهاد النفس بمنعها من ارتكاب المحذورات.

وأعظم الفئات التي تطمح لهذه المرتبة العالية هم الشباب، لأنهم أكثر تضحية وبذلاً وإقداماً، حيث إنهم لم يرتبطوا بعوامل تمنع اندفاعهم. وقد قيل: الأبناء مجبنة ومبخلة، حيث أن ولي الأبناء يخاف الموت أحياناً لارتباطه العاطفي بهم، ويخشى أن ينفق كثيراً مما عنده لأنه يخشى عليهم الفقر. ومن عظم شأن الجهاد أن الشهيد لا يغسل، ويبعث يوم القيامة ودمه يكلم ريحه أطيب من ريح المسك، وأن الشهيد يشفع في سبعين من أهله، ولا تتوقف الشهادة على القتل في سبيل الله، بل الذي يموت دون أهله وعرضه فهو شهيد، والغريق، والحريق والمبطون، كل هؤلاء لهم ثواب الشهيد - إن شاء الله تعالى.

٣ - العناية بالعقل

العقل من أكبر نعم الله على الإنسان بعد نعمة الإسلام، وبالعقل يتم التفكر والتبصر في جميع الأحوال، وبتوفيق الله ثم نعمة العقل يوفق الإنسان لاختيار أفضل الطرق، وبالعقل استطاع الإنسان أن يبنى هذه الحضارة، ويغزو الفضاء ويطور كل تقنية في الحياة.

ودين الإسلام في معتقده يعتمد على العقل، وكثيرة تلك الآيات الكريمة التي تشير لأهمية العقل، فمرة تأتى بصورة الحث على استخدام العقل "أفلا تعقلون". ومرة أخرى تأتى بصيغة الترجي "لعلهم يعقلون".

وللعقل مداخل متعددة منها التفكر، والإنصات، وإمعان البصر، ودقة الملاحظة، كلها تصب في معين العقل، وتساعده على سرعة الاستنتاج. وللعناية بهذه النعمة أركان أساسية. أشار إليها الدكتور إبراهيم الجوير في كتابه الشباب وقضاياه

المعاصرة. (الجوير، ١٤١٥هـ: ٥٣-٥٥)

ولعل لنا أسلوبنا الخاص في تناول هذه الأركان لتقريبها للواقع التطبيقي:

أ) ضرورة تحرير العقل من الخرافات والتقليد الأعمى

إن تلوث العقل بالخرافات والدجل الإنساني والترهات الفكرية، تخرج العقل من فطرته السليمة، وتلبس عليه كثيراً من الأمور، حتى يختلط الحق بالباطل، ويصعب عليه إدراك الحقيقة، وبذلك يصاب العقل بالعمى. قال تعالى: ﴿ **فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى ٱلْأَبْصَٰرُ وَلَٰكِن تَعْمَى ٱلْقُلُوبُ ٱلَّتِى فِى ٱلصُّدُورِ** ﴾ (الحج: ٤٦). والإسلام يأمر معتنقيه بأن يتفكروا فيه، بحيث يحصل اليقين الصادق، بينما الديانات والمذاهب الوضعية تطلب من تابعيها التسليم وأحياناً دون مناقشة. وذلك لأن دين الإسلام ودستوره القرآن منزل من حكيم عليم تحدى الله العرب والعجم أن يأتوا بعشر سور، بل بسورة، بل بآية مثل كتاب الله الكريم، فهو إذن قائم مستقيم مع العقل والمنطق. قال تعالى: ﴿ كِتَٰبٌ أَنزَلْنَٰهُ إِلَيْكَ مُبَٰرَكٌ لِّيَدَّبَّرُوٓا۟ ءَايَٰتِهِۦ وَلِيَتَذَكَّرَ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَٰبِ ﴾ (صّ: ٢٩).

ومن منطلق محافظة الإسلام على العقل فإنه يحرم الالتجاء إلى العرافين والكهان والسحرة، ويخرج من يصدقهم من ملة الإسلام، قال ﷺ "من أتى عرافاً أو كاهناً فصدقه لم تقبل صلاته أربعين، وإن مات مات على ملة جاهلية" أو كما قال ﷺ.

والسبب أن هؤلاء الدجالين يعطلون العقول، ويفقدونها سمة التفكر التي جعلها الله من كرامات الإنسان التي حباها الله إياه.

ب) عدم الإمعان في صغائر الذنوب

من سماحة الإسلام أنه جعل الاستغفار مكفراً لصغائر الذنوب، وإن الله سبحانه وتعالى يبسط يده بالليل ليتوب مسيء النهار، ويبسط يده بالنهار ليتوب مسيء الليل. وإذا أصر العبد على فعل الصغائر، فإنها تصبح من المهلكات. وقد جاء في الأثر

أنه لا صغيرة مع الاستغفار، ولا توبة مع الإصرار. كما ورد عنه ﷺ ما معناه، أن العبد كلما عمل معصية نكت في قلبه نكتة، حتى إذا تغطى القلب بالمعاصي أصبح مد لهما أسوداً. كالكوز مجخياً، لا يعرف معروفاً ولا ينكر منكراً، وهذا ما تعنيه الغشاوة أو الأقفال التي تسكر القلوب. قال تعال: " ﴿أَمْ عَلَى قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا﴾ (محمد:٢٤) ".

ويخشى على الإنسان الذي في أوج قوته ومنعته أن يتساهل بصغائر الذنوب، حتى إذا ما زادت غطت القلب وأصبحت كالران. قال تعالى: ﴿كَلاَّ بَلْ رَانَ عَلَى قُلُوبِهِمْ﴾ (المطففين: ١٤). وبالتالي يصبح هذا الإنسان المسكين من ضحايا زلاته وخطيئاته، وقد يوافيه الأجل قبل أن يتمكن من التوبة، فتكون له هناك سوء الخاتمة والعياذ بالله العظيم.

ج) الإكثار من النوافل وعبادات التطوع

على رأس هذه العبادات قراءة القرآن، فإن فيه حياة لأولى الألباب. قال تعالى: ﴿ قَدْ جَآءَتْكُم مَّوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَآءٌ لِّمَا فِى ٱلصُّدُورِ ﴾ (يونس: ٥٧). وهو نور يهدى به الله من اتبع رضوانه. قال تعالى: ﴿ لَّا يَأْتِيهِ ٱلْبَٰطِلُ مِنۢ بَيْنِ يَدَيْهِ وَلَا مِنْ خَلْفِهِۦ تَنزِيلٌ مِّنْ حَكِيمٍ حَمِيدٍ ﴾ (فصلت:٤٢) وكثرة النوافل وصلوات التطوع تنير بصيرة القلوب، وتربط العبد بملكوت الله، وترفع مستوى الإيمان، فالإيمان هو تصديق بالجنان، وعمل بالجوارح، يزيد بالطاعة وينقص بالعصيان.

وإذا استمر العبد على هذه العبادات ظل قريباً من الله سبحانه، بعيداً عن الشيطان ولوثات الفكر. ولو تتبعت سير العلماء والمبرزين في الإسلام وعلومه لعرفت أنهم من أكثر الناس أداءً لهذه النوافل، فكان أحدهم يصلى ثلاثمائة ركعة من النوافل في يومه، ويصوم معظم أيام السنة، ويداوم على ورده من الدعاء يومياً.

د) ألا يقحم العقل في مناقشة مسائل الاعتقاد الغيبية

فإنه قد يصعب على العقل الإنساني فهمها، وإدراك كنهها، ولا يمكن أن يستوعب العقل الإنساني محدود القدرات الأمور الغيبية، ولذلك ربما أولها بما لا يليق بقدسيتها، وأي خروج للعقل عن إمكاناته المحدودة يفسر انحرافا عقائدياً، وذلك هو من أهم مداخل الشيطان، الذي يعمل ليل نهار لإضلال الناس ليصاحبوه في نار جهنم. وهذا يتضح من خطبته في الآخرة على أهل النار الذين أطاعوه، بعدما انتهوا إلى مصيرهم المحتوم. قال الله تعالى: ﴿ وَقَالَ ٱلشَّيْطَٰنُ لَمَّا قُضِيَ ٱلْأَمْرُ إِنَّ ٱللَّهَ وَعَدَكُمْ وَعْدَ ٱلْحَقِّ وَوَعَدتُّكُمْ فَأَخْلَفْتُكُمْ ۖ وَمَا كَانَ لِيَ عَلَيْكُم مِّن سُلْطَٰنٍ إِلَّآ أَن دَعَوْتُكُمْ فَٱسْتَجَبْتُمْ لِي ۖ فَلَا تَلُومُونِي وَلُومُوٓا۟ أَنفُسَكُم ۖ مَّآ أَنَا۠ بِمُصْرِخِكُمْ وَمَآ أَنتُم بِمُصْرِخِيَّ ۖ إِنِّي كَفَرْتُ بِمَآ أَشْرَكْتُمُونِ مِن قَبْلُ ۗ إِنَّ ٱلظَّٰلِمِينَ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ ﴾ (إبراهيم:٢٢)
لذلك فإن العقل الإنساني مدعو للأخذ بالتوجيهات التالية:

أ) أن يأخذ العقل بأسباب العلم، والمنهج العلمي قيمة يقرها الإسلام في كثير من الآيات القرآنية. قال تعالى: ﴿ ...قُلْ هَلْ يَسْتَوِي ٱلَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَٱلَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ... ﴾ (الزمر: ٩).

وقال تعالى: ﴿ ...إِنَّمَا يَخْشَى ٱللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ ٱلْعُلَمَٰٓؤُا۟ ... ﴾ (فاطر: ٢٨).

ب) إن العقل مدعو إلى التأمل والنظر في سنن الله وخلقه، فتلك هي أحسن الوسائل ليتعرف العقل على سير الأمم وأخذ العبرة منها، ومعرفة كيفية التعامل مع الحاضر وتوجيه المستقبل بما يحقق الحياة الآمنة المستقرة.

ج) دعوة العقل إلى تدبر حكمة الله في خلقه ونواميس هذا الكون العظيم التي تجري على سنن ثابتة، ونظام دقيق لا يختلف، ولن يختل إلى أن تقوم الساعة.

د) دعوة العقل إلى تدبر حكمة التشريع، وأنه وضع لصالح البشرية واستقرارها. قال تعالى: ﴿ وَلَكُمْ فِي الْقِصَاصِ حَيَوٰةٌ يَٰأُولِي الْأَلْبَٰبِ ﴾ (البقرة:١٧٩).

ثانياً: الأسلوب الوقائي

١ - خطوات الأسلوب الوقائي

يفيد الأسلوب الوقائي في أنه يمنع حصول المعضلة التي يصعب الخلاص منها، وهو بذلك يوفر كثيراً من الجهد والمال، ولذلك قيل في الحكمة: الوقاية خير من العلاج، وقيل: درهم وقاية خير من قنطار علاج.

لذلك تقوم الدول باتخاذ الوقاية اللازمة ضد الأمراض باستخدام العقاقير واللقاحات اللازمة لمنع حدوث الأمراض التي تكلف المجتمع أضعاف هذه المجهودات، وربما أثرت سلباً على ثروة البلاد الإنتاجية والبشرية. وكذلك الحال بالنسبة لاتقاء شرور المخدرات، والمشاكل الاجتماعية الزاحفة من بلد إلى آخر. نقول إنه مهما بلغت التكاليف المادية التي تتطلبها عمليات الوقاية، فإنها ستقل أضعافاً مضاعفة عن تكاليف عمليات العلاج للخروج من تلك المعضلات التي قد يجر بعضها بعضاً.

والأسلوب الوقائي في التشريع الإسلامي واضح جلي، حيث بين الإسلام الحلال والحرام، ففي الالتزام بالحلال واجتناب الحرام وقاية للمسلم من مغبات المخالفة لأوامر الله سبحانه، والتي قد تجر كثيراً من المصائب الدينية والدنيوية. قال تعالى: ﴿ قُلْ إِنَّمَا حَرَّمَ رَبِّيَ الْفَوَٰحِشَ مَا ظَهَرَ مِنْهَا وَمَا بَطَنَ وَالْإِثْمَ وَالْبَغْيَ بِغَيْرِ الْحَقِّ وَأَن تُشْرِكُوا بِاللَّهِ مَا لَمْ يُنَزِّلْ بِهِۦ سُلْطَٰنًا وَأَن تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴾ (الأعراف:٣٣).

ومن أمثلة الإجراءات الوقائية في الإسلام أن القرآن الكريم حذر من الاقتراب من الزنا وليس من مباشرته، لأن في ذلك تحقيقاً لأسلوب الوقاية، فالابتعاد عن

دواعي الزنا من رؤية ومغازلة ومحاورة، يقطع دابر التفكير فيه، وهذا ما يريد الشارع الكريم من قوله تعالى: ﴿ وَلَا تَقْرَبُوا۟ ٱلزِّنَىٰٓ ... ﴾ (الإسراء: ٣٢) الآية.

والأسلوب الوقائي له خطوات إجرائية تؤدى إلى تحقيقه ونجاح فاعليته:

الخطوة الأولى

١- قطع دابر التفكير: فلكما سكرت أبواب التفكير في أمر يخشى من ارتكابه، كلما ذهب نسياناً مع أدراج الرياح. أي أن التفكير في الشيء من أكبر دواعي ارتكابه. وينبغي للناشئة ولكل مسلم حريص على وقاية نفسه من كل المنزلقات ألا يمعن التفكير فيها وأن يشغل فكره بالذكر والتعوذ من الشيطان الرجيم، لأن مثل هذه المثيرات تعتبر من همز الشيطان وتحريضه، قال الله تعالى: ﴿ وَأَجْلِبْ عَلَيْهِم بِخَيْلِكَ وَرَجِلِكَ وَشَارِكْهُمْ فِى ٱلْأَمْوَٰلِ وَٱلْأَوْلَـٰدِ وَعِدْهُمْ ۚ وَمَا يَعِدُهُمُ ٱلشَّيْطَـٰنُ إِلَّا غُرُورًا ﴾ (الإسراء:٦٤).

٢ - اجتناب المغريات الحسية والمعنوية: إن اجتناب سماع الموسيقى، وعدم استرسال الخيال في الفن يساعد الفرد على أن يتحصن من ارتكاب المعاصي، لأن الأغاني والموسيقى يحفزان الهمة، ويضعفان المقاومة للامتناع عن ارتكاب المعاصي، حيث أن الشيطان يستعين بالنفس والهوى لينال مآربه من الإنسان وذلك بإضلاله عن المسلك القويم. وهذا هو فحوى حديثه لعنه الله لأصحابه في النار، وما كان لي عليكم من سلطان إلا أن دعوتكم فاستجبتم إلى. إلا أن يقول: فلا تلوموني ولوموا أنفسكم. فيزيد بذلك همهم وقهرهم وحسرتهم والعياذ بالله، فهو في الواقع لم يجرهم بسلاسل إلى النار وإنما عرض عليهم مغرياته المختلفة فاستحسنوها وأطاعوه دون أن يحسبوا لذلك أي حساب. إن النتيجة المرة هي مصاحبته في نار جهنم، ثم تبريه منهم ليذيقهم الحسرة والندامة.

٣ - مصاحبة الأخيار. فهم يعينون على النفس ويربطون الفرد بربه، فلا تجد مداخل الشيطان طريقاً إلى الذات لتثبطها وتنحرف بها عن طريق الصواب. وقد مثل الرسول ﷺ هذه الصحبة إذا كانت سيئة أو طيبة ببائع المسك ونافخ الكير. قال ﷺ: "إن مثل الجليس الصالح كمثل بائع المسك إما أن تبتاع منه أو تجد من ريحاً طيباً. وإن مثل جليس السوء كنافخ الكير، إما أن يحرق ثيابك أو تجد منه ريحاً خبيثاً" أو كما قال ﷺ. وقال ﷺ "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً".

٤ - اجتناب الوحدة إلا إذا كان الجلساء جلساء سوء، فالوحدة خير من جليس السوء، وإلا فإن الوحدة منكرة، ويجب على المسلم ألا يلجأ إليها. وليس هناك وحدة عن الشيطان لأنه يجرى من بنى آدم مجرى الدم. وقد يستغل وحدة الإنسان فيذكره جميع مآسيه فيزيده غماً إلى غمه، وربما ذكره بعمليات الانتقام فأوقعه في شر أعماله. ولا يسلم من شر الوحدة حتى العباد الصالحون. فهاهي قصة العابد من بنى إسرائيل الذي انعزل في صومعته يعبد الله وحده، فأغراه الشيطان حتى زنى وقتل، فكانت خاتمته السيئة التي ما كان ليرتكبها لو كان مختلطاً مع الناس، ويجعل منهم رقيباً عليه، والاختلاط بالناس مأمور به وإن كان فيه بعض الإيذاء، قال ﷺ ما معناه إن خيركم من خالط الناس وصبر على أذاهم. وقولـه ﷺ للصحابي الذي قال إن لي قرابة أصلهم ويقطعونني: "إن كنت كما قلت فكأنما تسفهم المل" أي التراب الحار".

الخطوة الثانية: التوجيه الاجتماعي للناشئة

التوجيه العشوائي غير المخطط لا يؤدى نتيجة مع أي فئة عمريه مهما كانت مرونتها، فكيف إذن يا ترى مع فئات الناشئة الذين تمتلئ حياتهم بالتعقيدات، وقد يصدمون بكثير من المفاجآت. لذلك فالأمر يتطلب بناء نسق للتوجيه، يتضمن عناصر بنائية موجهة علمياً.

هذا النسق يجب أن يكون قادراً على تهيئة الأفراد لاستيعاب المثاليات والمبادئ لتقدم المجتمع، والإدراك للقيم الإنسانية الصادقة، التي تبلورت خلال تجربة الأجيال المتلاحقة. ومن خلال هذا النسق يستطيع المسلم أن يضع تصوراً لمستوى التقدم الاجتماعي المنشود، وبذلك يمكن أن يتوافق هو مع نتائج التغير المستمر، ويتعرف على أن مصيره مرتبط ارتباطاً عضوياً بالمجتمع الذي يعيش فيه ويقتضي الأمر إشراك الناشئة مع الفئات التي تدير مصالح المجتمع، ولا يجب أن يستأثر بهذا الأمر فئة محدودة التفكير ذات مصالح خاصة. وللأيديولوجيات والأفكار والمعتقدات دور رئيسي في تحقيق توافق الإنسان مع البيئة المحيطة، وفي نفس الوقت تمكنهم من التنشئة الاجتماعية والإحساس العام بالمثاليات والمعتقدات المتعلقة بالقيم. (محمد، ١٩٨٥م: ٣٤-٣٥)

إن مهمة المصلحين الاجتماعيين اليوم تتبلور في وضع البرامج ذات الأسس العلمية، التي تقوم على تحليل الاتجاهات لتحديد شكل التحولات في المستقبل بصورة مستمدة من التحليل الموضوعي، والناشئة بالطبع هم أحوج ما يكون إلى مثل هذه الرؤية الواضحة. (محمد، ١٩٨٥م: ٣٦-٣٧)

ولا شك أن هذا النسق الذي يمثل النظرية الملائمة للتوجيه الاجتماعي للناشئة سيحقق الفعاليات التالية: (محمد، ١٩٨٥م: ٣٨-٤٤)

١ - تهيئة الفرد وتعبئة طاقاته لكي يستوعب الأوضاع القائمة، والتصورات الأيديولوجية للمستقبل.

٢ - تحقيق مبدأ المساواة الاجتماعية بين فئات المجتمع في جميع الحقوق والواجبات.

٣ - أن يتضمن دراسات صادقة حول المشكلات المتصلة بالأنشطة الاجتماعية

والاقتصادية وصفاً وتشخيصاً، ثم رسم خطوات العلاج المناسب لهذه المشاكل الاجتماعية.

٤ - منع الصراع الذي قد يظهر على تصرفات واتجاهات الأفراد. وذلك بتحقيق التلاحم بين البرامج الاجتماعية العامة والمعرفة الحقيقية بأبعاد الوضع الحالي. وبهذه النموذجية تكون مقومات التكامل الاجتماعي.

٥ - إكساب الأفراد الخبرة الكافية لمواجهة الحياة العملية من خلال مراحل التعليم النظري والتدريب الميداني. لكي لا يواجهون بصعوبات جديدة، حينما ينتقلوا من مرحلة التعليم إلى مواجهة الحياة العملية، حيث تعوزهم الخبرة، ولا يوجد لديهم سوى تصور غامض لأوضاع المجتمع ومتطلبات العمل.

٦ - تطوير نسق التكامل الاجتماعي، الذي يتفاعل فيه الحاضر والمستقبل، ويقوم هذا النسق على نظرة واقعية علمية لمشكلات التوجيه الاجتماعي للناشئة.

٧ - صياغة برامج تربوية واجتماعية للحيلولة دون حدوث انحلال اجتماعي، يجرد الأفراد من القيم، ويجعل حياتهم خالية من المعنى والغاية.

٨ - تهيئة الناشئة لمواجهة الصعوبات والمشكلات التي تفرضها الحياة العملية عليهم، وذلك بتقوية إرادتهم للعمل والإنتاج والاستمرارية الإيجابية.

ثالثاً: الأسلوب العلاجي

لابد من تعاون الجهود الأسرية والمجتمعية مع الجهود الذاتية للباحثين والمصلحين الاجتماعيين لكي يتحقق هدف الأسلوب العلاجي، ويصل إلى غايته المنشودة.

ويعتمد الأسلوب العلاجي على مدخلين رئيسين: المدخل الذاتي، والمدخل البيئي، وهما مرتبطان ومتكاملان، إذ كل منهما يحتاج إلى الآخر، ولا يمكن أن يحقق

أي منهما الوظيفة العلاجية إلا بتعاضده مع المدخل الآخر.

والخلاف هو بأيهما نبدأ العلاج بالمدخل الذاتي أم المدخل البيئي؟ وقبل أن ندخل في هذا الطرح العلمي يحسن بنا أن نحدد سمات كل مدخل على حده، لتتضح لنا ماهيته ومدى ارتباطه بالمدخل الآخر.

١ - المدخل الذاتي: يقتضي التركيز على ذات العميل في التناول، بحيث تدرس عقده النفسية، ومظاهر سلوكه، والانحرافات الاجتماعية التي يعانى منها، وهذا أمر يتم من خلال عملية الدراسة، العملية الأولى من عمليات خدمة الفرد، ويتم تقنينه في عملية التشخيص، ورسم الخطط اللازمة، وتحديد نوع التدخل المطلوب هو ما يقتضيه الأسلوب العلاجي. يتعاون علم النفس مع الخدمة الاجتماعية لوضع خطة العلاج المتكاملة، وإذا كانت الحالة معقدة، تصل إلى حالة عصبية متهيجة فيجب الاستعانة بالطبيب النفسي، لصرف بعض الأدوية المهدئة لكي تعيد العميل إلى وضع يستطيع معه التفاعل مع الأخصائي الاجتماعي. ويتطلب المدخل الذاتي التدرج في العملية العلاجية، لكي يحل العميل مشاكله عقدة عقدة. وفلسفة المدخل الذاتي تتضمن: كشف المواقف التي تؤثر في سلوك العميل من اللاشعور إلى الشعور، حيث أنه أحياناً يتصرف تصرفات لا يعرف الدافع لها، وهي في الحقيقة مطمورة في اللاشعور. وبعد جلوس الأخصائي مع العميل مرات متعددة واستخدام أسئلة خاصة وملاحظة انفعالاته وانقباضه وانبساطه في كل موقف يمرره الأخصائي الاجتماعي عليه، يستطيع الأخصائي أن يحدد مصدر أو مصادر المشكلة، وبالتالي يكشفها للعميل فيتذكرها، وبهذا يستطيع العميل كشف الأسباب الحقيقية لسلوكه.

وبعد ذلك يأتي دور المختص، حيث يقوم بالتقليل من شأن تلك المواقف، وفي نفس الوقت يرفع من معنوية العميل لتجاوزها. وبذلك يصل الأخصائي الاجتماعي

إلى مراد الحكمة القائلة: إذا عرف السبب بطل العجب. والمدخل الذاتي أحد اهتمامات علم النفس، ولكن الخدمة الاجتماعية استطاعت الاستفادة منه ليصبح أحد مداخل الأسلوب العلاجي فيها. وينتهي العلاج الذاتي بتهيئة العميل للخروج للبيئة والتفاعل معها، ليمارس حياته بصورة طبيعية. والمدخل الذاتي يحتاج إلى عملية المتابعة، للتأكد من حالة الاستقرار النفسي للعميل وتجاوب البيئة معه. وهنا يأتي اعتماد هذا المدخل على المدخل البيئي.

٢ - المدخل البيئي: وهو يعنى تركيز جهود المختص على إصلاح البيئة، وهو أمر يتطلبه الأسلوب العلاجي، ويمثل البيئة كل من العناصر التالية:

أ) الأسرة، وهي المؤسسة الأولى التي تتلقى الفرد، ويتشرب بطباعها وأخلاقياتها وسلوكياتها. وقد تطول إقامة الفرد في أحضان هذه الأسرة، ويتأثر بتوجيهاتها أكثر من أي مؤسسة أخرى، لذا قال الرسول المصطفى ﷺ "كل مولود يولد على الفطرة، فأبواه يهودانه أو يمجسانه أو ينصرانه" وفي رواية أو يسلمانه أو كما قال ﷺ. وقد أبان هذا الحديث الشريف الدور الفعال للأسرة بما لا يجعلنا في حاجة للبيان أكثر.

ب) المدرسة، وهي المؤسسة الثانية الموالية للأسرة والمكملة لوظيفتها، إلا أن هذه المؤسسة تتصف بطابعها الرسمي، الأمر الذي يجعلها تمارس عمليات ضبط كبيرة على الفرد تفوق الأسرة. ويستمر هذا النسق إلى مرحلة الشباب المتأخرة، وتعتبر المدرسة في مراحلها الأخيرة عملية تهيئة للفرد ليتحول من حالة الاعتماد على الأسرة إلى تولى شئون حياته الخاصة.

ج) فئات الرفاق والأصدقاء والشلل، وقد تسير هذه الفئات موازية لكل من الأسرة والمدرسة جنباً إلى جنب. وغالباً هذه الأنواع من الانتماءات تكون معاول هدم

لوظيفة الأسرة والمدرسة التربوية والتعليمية، وربما كانت هي مصادر الانحراف للفرد إلا إذا كانت مثالية وقلما توجد بين أوساط الناشئة.

د) المجتمع الكبير بمؤسساته الاقتصادية والإعلامية والعقابية والتشريعية. وقد تكون مؤسسات المجتمع أشد سطوة على الفرد من سائر مؤسسات البيئة الأخرى.

ومن المؤسسات العقابية بالمجتمع ما يسمى بمراكز الرعاية الاجتماعية للأحداث، ومعظمها يمر بوضع مزر، حيث يزج بالأحداث الذين ارتكبوا مخالفات قد تكون بسيطة في أوساط ممارسين للجرائم، وربما تلقى أولئك الأحداث دروساً خصوصية في فن الجريمة، فأصبحوا خطراً يهدد أمن الأمة ومصالح الناس. لذلك يجب أن تعتمد هذه الدور على منهج التصنيف، إذ يجب أن يصنف الأحداث على أساس المعايير التالية:

١ - المرحلة العمرية: يتخذ التصنيف العمري كعملية أساسية لتوزيع الأحداث إلى جماعات على ضوء أعمارهم، حيث توضع كل فئة عمريه متقاربة في مجموعة واحدة، ومهاجع واحدة، ولهم نشاط خاص. وفي هذا الأسلوب حصانة لصغار السن من التأثر بسلوكيات وتوجيهات كبار السن، واعتداءاتهم الجسدية. (الجوير، ١٤١٥هـ: ٥٩)

٢ - مستوى النمو: يجب على الدور الاجتماعية أن تأخذ مستوى النمو في الحسبان، فضعاف النمو قد لا يستطيعون مسايرة ذوي النمو الجيد سواء في تناول الغذاء أو الدفاع عن النفس أو النشاط الحر.

٣ - المستوى المعيشي: حيث معيشة متوسطي الدخل تختلف عن متواضعي الحال، وعن أصحاب المستويات الاقتصادية الكبرى. وبصفة هذه الدور تقويمية

وليست عقابية، فإنه يفترض أن تتفاعل مع هذه الفئات من منطلق مستوياتها المعيشية، للمحافظة على كيانهم الاجتماعي، ومعنوياتهم النفسية. وقد تبدو هناك فروق بين الأحداث ربما لا نستطيع بيانها الآن ويجب على المسئولين بهذه الدور أخذ هذه الفروق في الحسبان.

ونعود الآن للإجابة على التساؤل الذي سبق طرحه في بداية الموضوع، وفحواه: بأي هذين المدخلين تبدأ العملية العلاجية؟

نقول: أن على المختص بعد اجتياز عملية الدراسة إلى عملية التشخيص أن يحدد بداية المشكلة. هل هي بدأت من ذات العميل؟ أم بدأت من البيئة المحيطة بالعميل. وهذا ليس أمراً صعباً، لأنه أثناء جمع المعلومات اللازمة لعملية الدراسة، أثناء المقابلات الشخصية مع العميل، يستطيع الأخصائي الاجتماعي الماهر أن يتعرف على مصدر المشكلة. وما إذا كانت عقداً نفسية انعكست على تعامله مع الأفراد في البيئة، وبالتالي تغيرت معاملة الناس في البيئة المحيطة مع هذا الشخص، فزادت من حدة الموقف وبالتالي زادت معاناته.

وربما كان السبب في البداية سوء المعاملة التي يلقاها الشخص من الأفراد المحيطين به، وعدم الثقة به، أو إلقاء الاتهامات عليه ظلماً وبهتاناً. مما دفع به إلى عدوانيته واكتئابه وتشنجاته النفسية واضطراباته الاجتماعية، فوقف موقفاً عدائياً من أولئك الناس الذين أساءوا إليه، وتضاعفت العقد حتى كره الناس جميعاً والمعيشة معهم حتى وإن كانوا أقربائه.

وإذا ما تحددت للمختص بداية المشكلة، هل هي الذات أم البيئة، فإنه يبدأ بمباشرة العلاج، فإن كانت المشكلة ذاتية في الأصل ثم تحولت إلى بيئية، فإن المختص يبدأ بالمدخل الذاتي ومن ثم المدخل البيئي. وإن كانت المشكلة بيئية في الأصل ثم

انعكست على ذات العميل، فإن المختص يبدأ خطوات علاجه بإصلاح البيئة وتهيئتها لتصبح ملائمة للعميل،ويطلب المساعدة من عناصر البيئة لعلاج أزمات العميل النفسية التي يعانى منها. فإذا انفرجت مشكلة العميل النفسية والعصبية فإنه يجد البيئة الملائمة للعيش فيها، والتي تزيد من استقراره النفسي، وتنقله من واقعه المضطرب إلى واقع مستقر. وقد لا يحتاج المدخل البيئي إلى عملية المتابعة، لأن احتمالية الانتكاسة للعميل مستبعدة تقريباً، كما لو كان أصل المشكلة ذاتياً، قد يكون صاحبها ضحية العود كلما عنت له ذكريات الموقف السابق.

رابعاً: الأسلوب الإنمائي

هو آخر أساليب الخدمة الاجتماعية، وهو لا يعنى التدخل المهني؛ لأنه ليس هناك دواع لعمليات التدخل المهني، وإنما الوضع يتطلب المحافظة على المستوى، وهذا الهدف لا يتحقق إلا من خلال الأسلوب الإنمائي للطاقات البشرية، ومشاريع الإنتاج، وإتاحة فرص العمل، وازدهار التعليم والتدريب لتحقيق زيادة الإنتاج المستمرة.

وفي مجال رعاية الناشئة يرتكز الأسلوب الإنمائي على محورين أساسيين هما: رعاية المراهقين بصفة خاصة، كمرحلة عمرية تمر بتغيرات فسيولوجية وعاطفية تحتاج نوعاً خاصاً من الاهتمام لمقابلة هذه التغيرات الجديدة، فالفرد إبان انتقاله من مرحلة الطفولة إلى مرحلة الشباب. هذه المرحلة – المراهقة – مرحلة عابرة، لا تستمر طويلاً، إلا لدى بعض الفئات التي قد تعانى من تأخر في النضج يحتاج إلى عناية خاصة.

أما المحور الثاني فهو: استثمار طاقات الناشئة في مرحلة النضج العقلاني لكي يتم تأهيلهم لقيادة المجتمع على كل المستويات في المستقبل القريب، وفيما يلي تفصيلاً لهذين المحورين:

١ - رعاية الناشئة في مرحلة المراهقة

قبل الدخول في تحديد الاهتمامات التي يجب أن توجه للمراهقين، يفضل أن يتم التعرف على بعض سمات هذه الفئة، وهذا يساعد على الاجتهاد في وضع وتخطيط البرامج التي تحاول أن تلبى احتياجات المراهق الواقعية، ويتصف المراهقون بصفة عامة، أنهم غير جادين، لذلك فهم يقضون وقتاً طويلاً في إنجاز مهام بسيطة وقد يبدو اهتمام المراهق بنفسه في هذه المرحلة، كما يكون شديد الولاء لجماعته أكثر من أسرته. كما يميل المراهق إلى أحلام اليقظة، وقد يتمرد على توجيهات السلطة الوالدية، وهذا بداية الجنوح، إذا لم يتم تبصيرهم وتوعيتهم. وقد يتسامى المراهق لتلبية طلبات أقرانه، ويتضايق من المتطلبات المدرسية. كما يبدو للراشدين أن المراهقين غير مقدرين للمسئولية، وهذا سبب توتر العلاقات بين هاتين الفئتين. وأخيراً ليس عند المراهقين بعد نظر، لذلك فهم يسعون دائماً لتلبية حاجاتهم الآنية، وربما تقمصوا شخصيات وهمية وظنوا أنهم يمثلون تلك الرموز.

ولأن المراهقين يمثلون أقلية في المجتمع، فإنهم يقومون بتشكيل جماعات أولية (Primary Groups)، ويرون في هذه الجماعات الحماية وإبراز المكانة الاجتماعية، ويجد المراهق في جماعاته الأولية (الشلل) المشاركة الوجدانية والتقدير المتبادل. وحيث أن المراهقين واقعون بين مرحلتي الطفولة ومرحلة الشباب الناضح، فإنهم يعانون من صراعات داخلية، إذا لم يجدوا عناية من الناضجين، فإن هذه الصراعات تتحول إلى سلوك مضطرب. وعادة يميل المراهق إلى المرح وكثرة الحركة، خاصة في أوساط الجماعات المنظمة كالمعسكرات والكشافة والفرق الرياضية. ورعاية المراهقين تتطلب دراية وفهماً عميقاً لحياتهم، لذلك يجب وضع برنامج لتدريب العاملين مع المراهقين، وحبذا لو دخل تخصص جديد، أو على الأقل مسار في مهنة الخدمة الاجتماعية لأعداد

الأخصائيين الاجتماعيين القادرين على مساعدة الناشئة في مرحلة المراهقة. (الفاعوري، ١٩٨٥م: ١٩٦-٢٠٢)

نظراً لأن المراهقين يميلون لتكوين جماعات أولية ينتمون إليها، فإنه يتوجب على المجتمع المحلى أن يسعى في إنشاء أندية للمراهقين لتحقيق تلك الغاية، يتم تمويلها من الأعضاء ودعم المقتدرين مالياً. وقد يصبح هذا النادي مصدراً لخدمة المجتمع. حيث يجب تقسيم الجماعات بالنادي إلى فرق، وتتبنى كل فرقة مشروعاً للخدمة العامة في الحي، كالتوعية ببعض الأخطاء التي يرتكبها الناس وقد تكون مضرة صحياً لهم. ويستحسن أن تسلم قيادة هذه الأندية وأنشطة الخدمات العامة للمراهقين، لكي يتعلموا عمليات التخطيط والتنفيذ والتقويم، تحت إشراف الرواد المدربين على هذه الأنشطة. ولابد أن يتصفوا بسعة الصدر وتقبل المناقشة، بعيدين عن الغلظة، حريصين على تحسس مشاكل المراهقين، وبذلك سينالون ثقة كل الأعضاء (الفاعورى، ١٩٨٥م: ٣٠٣-٣٠٥)

وتشجيع العمل التطوعي بأندية المراهقين مهم جداً، لأن العمل التطوعي يكون أكثر عطاء، ذلك لأن الرائد الموظف مقيد بصلاحيات محددة، أما المتطوع فقد يكون أقدر على الإبداع والاجتهاد لتحقيق الصالح العام.

أما العمل مع المراهق الجانح فإنه يحتاج إلى متخصص قد تم إعداده مهنياً، بحيث يكون قادراً على دراسة وتشخيص مواقف المراهقين الجانحين، ثم رسم خطة العلاج النافعة لهم.

وبرامج المراهقين تحتاج إلى المتابعة الشهرية، والتخطيط الدوري، وضرورة معرفة مصادر التمويل، لضمان الاستمرارية، مع مراعاة عدم إثقال كاهل العضو بالالتزامات المالية حتى لا ينهي عضويته. ويستحسن أن يكون للنادي صندوق

توفير، وتتعدد مصادر تمويله، من العضوية، وريع المقصف التعاوني. ولتحقيق المفهوم التعاوني، يجب أن يدار نادي المراهقين من خلال مجلس إدارة يشترك فيه القادة البارزون، ورجال العلم والدين، وتتاح الفرصة لكل أهل الحي للمشاركة في عضوية هذا المجلس. (الفاعورى، ١٩٨٥م: ٢٠٨-٢١٠)

٢- استثمار طاقات الشباب

تسعى خطط رعاية الشباب لتحقيق هدفين عظيمين هما: توجيه الشباب ليصبح على مستوى جيد من التربية، رفع كفاءة الشباب التعليمية. والميدان الخصب لتحقيق هذين الهدفين هو أوقات الفراغ، حيث تقام المسارح الشبابية لمعالجة القضايا التي يعانى منها الشباب في صورة مشاهد تمثيلية، ومجمل الأنشطة الشبابية اللاصفية تسعى لتحقيق هدفين رئيسيين هما: الأول: الهدف العام ويسعى لتهيئة الشباب لتحقيق الحياة الكريمة التي تساير تطور المجتمع. الثاني: الهدف الخاص ويسعى لإصلاح خطط التنمية في مختلف فنون الحياة.

ويمكن استثارة طاقات الشباب بشكل جيد من خلال المعسكرات الشبابية التي تسعى لتحقيق أكثر من هدف، حيث الترويح والتعليم والتثقيف العقلي والتربية الصحيحة، ويمكن تصنيف الأهداف العامة لهذه المعسكرات الشبابية كالتالي: (الفاعوري، ١٩٨٥م: ٣٣-٣٨)

أ) الأهداف الروحية للمعسكرات

تسعى هذه المعسكرات إلى زرع الأخلاق الحميدة، وتطبيق الشعائر الدينية، ولفت انتباههم إلى قدرة الخالق، حيث الهدوء الذي يعيشون فيه بعيداً عن جو المدينة، وحيث ينظرون إلى الكواكب والمجرات السماوية. وتحتاج التربية الروحية إلى البعد عن التعصب والتحريف والمغالاة الممقوته، لأن هذه الأساليب تؤدى إلى انحراف

الناس والبعد عن الصراط المستقيم، الذي قال فيه ﷺ "تركتكم على المحجة البيضاء ليلها كنهارها، لا يزيغ عنها إلا هالك" أو كما قال ﷺ.

ب) التربية الوطنية للمعسكرات

يستفيد الشباب خلال هذه المعسكرات التعرف على طبيعة الوطن، إما بواسطة الرحلات، أو أشرطة الفيديو. وكذلك التعرف على عادات وتقاليد الطوائف والقبائل التي تقطن هذا الوطن، وفي ذلك إلمام بالثقافة الاجتماعية. وخلال هذا التعرف يرتبط الشباب بوطنه ويهيأ للتضحية في سبيله، والوفاء بواجبات الوطن نحوه كالمحافظة على النظام وممتلكاته العامة. وهذا ما تعنيه المواطنة الصالحة.

وتحاول التربية الوطنية المواءمة بين روح العصر ومطالب الحياة الجديدة، والأخطار التي تهدد أمن الوطن وسلامته. وتعزز المسرحيات والتمثيليات والأناشيد الوطنية هذه الروح. (الفاعوري، ١٩٨٥م: ٣٤)

ج) التربية العسكرية

قديمة قدم الإنسان، حيث كان الإنسان يضطر إلى الدفاع عن نفسه وممتلكاته. وكانت إحدى الضرورات في المجتمع الإسلامي. وقد ورد في الأثر: علموا أبناءكم السباحة والرماية وركوب الخيل، فهذه هي متطلبات التربية العسكرية في ذلك الوقت.

والتربية العسكرية تستغل أوقات الفراغ بتعليم الشباب جميع أنواع الأسلحة وكيفية استعمالها. وهو ما تقتضيه التنشئة الوطنية السليمة التي تعمل على تهيئة الشباب للدفاع عن وطنه. وتقوم معسكرات الشباب بتعليم مبادئ العمل العسكري، وهندسة الميدان، وفن التمريض والإسعافات الأولية. ويؤهل الشباب عسكرياً حتى يصبحوا على أقرب نقطة إلى الجندي النظامي.

د) التربية الاجتماعية

التربية الاجتماعية عملية مستمرة لجميع مراحل العمر، وتتأكد أهميتها خلال مرحلة الشباب لأنها مرحلة إعداد. وتهدف التربية الاجتماعية إلى معالجة المشكلات الفردية، التي قد تؤثر في عملية التوافق بين الفرد والجماعة والمجتمع. وتهتم التربية الاجتماعية ببرامج الخدمة العامة، والبرامج الوقائية لحماية الأفراد من أخطار البيئة. بالإضافة إلى البرامج الإنشائية التي تحرص على حماية صحة الفرد. وتفيد المعسكرات الشبابية الأفراد في رفع الروح المعنوية والبذل والتضحية والإيثار، وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وذلك غاية التربية الاجتماعية. (الفاعوري، ١٩٨٥م: ٣٥-٣٧)

هـ) التوعية الصحية

تركز المعسكرات الشبابية على التوعية الصحية، لتفيد الشباب من هذا الجانب، لتنوير المشاركين بمبادئ الصحة الأساسية، وذلك من خلال العمليات التالية: (الفاعوري، ١٩٨٥م: ٣٧-٣٨)

أ) شرح طبيعة انتشار الأمراض وأعراضها، وطرق الوقاية منها.

ب) حثهم على الاعتناء بنظافة الجسم والعينين والأسنان، وتثبيت العادات الصحية المرغوب فيها.

ج) شرح كيفية استعمال المبيدات والمطهرات والإسعافات الأولية.

د) كيفية إعداد البرنامج الغذائي، وكيفية تناول الطعام بالطرق السليمة.

هـ) التبصير بكيفية إعداد البرنامج الغذائي، الذي يفيد الجسم بصفة عامة.

الكليات الخمس كإطار عام للرعاية الاجتماعية

الكليات الخمس هي: الدين – المال – العرض – العقل – النفس، والحفاظ على هذه الكليات يعتبر حفاظ على متطلبات الرعاية الاجتماعية الأساسية، حيث الدين أهم مقوم لحياة الإنسان، فمن لا دين له لا حياة له ولقد سمى الله الهداية إلى الدين حياة للقلوب.

والإنسان بدون دين يعيش في فوضى فكرية وسذاجة عقلية، ولا يكون هناك معنى لحياته، لذلك فإن الحفاظ على هذه الكلية يعد حفاظاً على أهم مكون للحياة الإنسانية وأبلغ مقوم للسلوك الاجتماعي.

أما المال فهو العنصر الأساسي للحياة، وهو أعز ما يملك الإنسان في حياته المادية، والحفاظ على المال يعتبر حفاظ على الأمن الاجتماعي وصيانة لكرامة الإنسان.

أما العرض والعقل والنفس فهي مكونات الشخصية الإنسانية، وأي تفريط في هذه المكونات يعد تفريطاً في الكرامة الإنسانية، فإذا خدش عرض الإنسان خدشت كرامته وبالتالي يضيع اعتباره وهو المعنى الذي تحلو به هذه الحياة، كما أن العقل يبلغ من الأهمية منتهاها حيث يمثل السمة التي تفرق بين الإنسان والحيوان، وبزوال العقل تزول المحسوبية، وترتفع التكاليف عن من زال عقله، إذ ينتقل الإنسان من عالم العقلاء إلى عالم البهائم العجماء، فهل هناك يا ترى شئ يفوق في أهميته العقل الذي امتن الله به على الإنسان وجعله عنوان لنور البصيرة، وبفقده يفقد كل معنى الحياة. والنفس تعنى وجود الإنسان وكينونته وهي جوهر مادته على الوجود، وجميع الكليات السابقة مكونات معنوية للنفس، ويقتضي الحفاظ على الكليات الخمس تحقيق مبدأ الحرية، وقد حدد الإسلام مفهوم الحرية تحديداً لا يتطرق إليه الخلل ولا يمت إليه الشك ولا التأويل، وقد أباح الإسلام للإنسان أن يأكل ما يشاء، ويشرب ما

يشاء، ويلبس ما يشاء، ولكنه حدد ذلك بأوامره ونواهيه، فلا يحل له أن يأكل ما حرم الله كالميتة، ولا يجوز له أن يشرب ما حرمه الله كالخمر، ولا يجوز له أن يلبس ما نهي الله عنه كالحرير للرجال، وهو حين أعطاه الله الحق في أن يتصرف كما يريد، فقد منعه من أن يؤذي الآخرين بتصرفه، وهكذا فالحرية الشخصية أو حرية الذات محددة بأوامر الله ونواهيه، وذلك بالحفاظ على الكليات الخمس وهي الحفاظ على الدين بتطبيق حد الردة، والحفاظ على المال بتطبيق حد السرقة وحد الحرابة، والحفاظ على النسل والعرض بتطبيق حد الزنا وحد القذف بالزنا، والحفاظ على العقل بتطبيق حد شرب الخمر، والحفاظ على النفس بتطبيق القصاص. (الخياط، ١٤٠٦هـ: ٦٧-٦٨)

ويعد الحفاظ على الكليات الخمس إطاراً عاماً لرعاية أفراد المجتمع الإسلامي. عن النعمان بن بشير عن النبي ﷺ أنه قال: "مثل القائم في حدود الله، والواقع فيها كمثل قوم استهموا على سفينة فصار بعضهم أعلاها، وبعضهم أسفلها، فكان الذين في أسفلها إذا استقوا من الماء مروا على من فوقهم، فقالوا: لو أنا خرقنا في نصيبنا خرقاً، ولم نؤذ من فوقنا، فإن تركوهم وما أرادوا هلكوا جميعاً، وإن أخذوا على أيديهم نجوا ونجوا جميعاً). (رواه البخاري والترمذي) (السنهوري، ١٤١٤هـ: ٨٢)

وعن أبى هريرة ﷺ أن رسول الله ﷺ قال: "لا يزني الزاني حين يزنى وهو مؤمن ولا ينتهب نهبة يرفع الناس إليه فيها أبصارهم وهو مؤمن" (رواه البخاري).

ولا خلاف في أن العقوبات المقدرة إنما سميت حدوداً لعلة المنع، وإنما حمل الخلاف في تعليل مورد المنع في ذلك على أقوال عدة منها:

١ - لأن هذه العقوبات تمنع مرتكب المحارم من المعاودة مثل ذلك الذنب وتمنع غيره من أن يسلك مسلكه.

٢ - لأنها عقوبات مقدرة من الشارع، تمنع الزيادة فيها أو النقصان لأنها زواجر

عن محارم الله. (أبوزيد، ١٤٠٣هـ: ٢٢-٢٣)

وقد روى النسائي وابن ماجة عن أبى هريرة أن النبي ﷺ قال: "حد يعمل به في الأرض خير لأهل الأرض من أن يمطروا أربعين صباحاً" والحد عقوبة من العقوبات التي توقع ضرراً في جسد الجاني وسمعته، ولا يستحل إباحة حرمة أحد أو إيلامه إلا بالحق ولا يثبت هذا الحق إلا بالدليل الذي لا يتطرق إليه الشك. فإذا تطرق إليه الشك كان ذلك مانعاً من اليقين الذي تبنى عليه الأحكام، عن أبى هريرة ﷺ قال: قال رسول الله ﷺ: "إدرأوا الحدود عن المسلمين ما استطعتم، فإن كان له مخرج فخلوا سبيله، فإن الإمام لأن يخطئ في العفو خير لـه من أن يخطئ في العقوبة" (رواه الترمذي) (النسهوري، ١٤١٤هـ: ٨٣)

والحدود ذات حد واحد لا يقبل النزول عنه "فإذا ثبت الحد على المتهم فإن العقوبة توقع عليه بالتحديد الذي نص عليه الشارع لا أقل ولا أكثر وذلك لأن عقوباتها وردت بنص القرآن الكريم أو في أثر من الآثار التي وردت عن رسول الله ﷺ". وتطبيق الحدود والقصاص في المجتمع الإسلامي أداة للضبط الاجتماعي وترجمة عملية للحفاظ على الكليات الخمس (بهنسي، د.ت: ١٩)

المراجع

- الخياط، عبدالعزيز، ١٩٨٦م، **المجتمع والتكافل في الإسلام**، الطبعة الثالثة، القاهرة: دار السلام للطباعة والنشر.
- أبو زيد، بكر بن عبدالله، ١٤٠٣هـ/ ١٩٨٣م، **الحدود والتعزيرات عند ابن القيم**، دراسة وموازنة، الرياض: مكتبة الرشد.
- بهنسي، أحمد فتحي، (د.ت)، **الحدود والتعزيرات**، القاهرة: مكتبة الوعي.
- الجوير، إبراهيم، ١٤١٥هـ، **الشباب وقضايا المعاصرة**، الرياض: مكتبة العبيكان.
- السنهوري، أحمد محمد، ١٤١٤ هـ/ ١٩٩٤م، **مدخل الرعاية الاجتماعية مع بيان منهج الإسلام**، القاهرة: دار النهضة العربية.
- القعيب، سعد بن مسفر، ١٤١٩هـ، **الرعاية الاجتماعية للشباب، التوجيه العلمي وتفعيل الممارسة المهنية**، الرياض: دار الندوة العالمية للطباعة والنشر.
- محمد، محمد على، ١٩٨٥م، **الشباب العربي والتغير الاجتماعي**، بيروت: دار النهضة.
- الفاعوري، خليل، ١٩٨٥م، **الشباب قضية ورعاية ودور**، ط١، عمان: مطبعة التاج.

الباب الثاني

تكامل إدارة الرعاية الاجتماعية

في المجتمع العربي السعودي

- الرعاية الاجتماعية على مستوى القطـــاع العام
- الرعاية الاجتماعية على مستوى القطـــاع الخاص

الفصل السادس

الرعاية الاجتماعية على مستوى القطاع العام

مقدمة

لاستقصاء مستوى إدارة برامج الرعاية الاجتماعية وتفعيل أهدافها من خلال القطاعات الإدارية الوطنية يحتاج الأمر إلى أن يقوم الباحث بتصميم استبانه غير مقننة تتضمن أربعة تساؤلات حول واقع العطاءات الرعوية لأجهزة القطاعين العام والخاص على المستويات الإدارية والتربوية والاقتصادية والاجتماعية في ضوء أطر الممارسة لإدارة برامج الرعاية الاجتماعية التي سبق التنويه عنها في الفصل الخامس من هذا الكتاب، حيث تضمنت الاستبانة الأسئلة التالية:

س١: ما هي البرامج الفعلية التي تم اتخاذها لوقاية عناصر المجتمع المستفيدة من هذا القطاع؟ وما هي الطموحات المستقبلية لتفعيل ذلك؟

س٢: ما هي البرامج الفعلية التي تم اتخاذها لعلاج إشكاليات عناصر المجتمع المستفيدة من هذا القطاع؟ وما هي الطموحات المستقبلية لتفعيل ذلك؟

س٣: ما هي البرامج الفعلية التي تم اتخاذها في إطار العمليات الإنشائية لعناصر المجتمع المستفيدة من هذا القطاع؟ وما هي الطموحات المستقبلية لتفعيل ذلك؟

س٤: ما هي البرامج الفعلية التي تم اتخاذها في إطار العمليات الإنمائية لعناصر المجتمع المستفيدة من هذا القطاع؟ وما هي الطموحات المستقبلية لتفعيل ذلك؟

ثم دفع بهذه الاستبانات إلى الأجهزة المعنية بواسطة الباحثين المساعدين (طلاب الدراسات العليا لمقرر سياسة الرعاية الاجتماعية، الفصل الدراسي الأول لعام ١٤٢٢/ ١٤٢٣هـ).

تم الحصول على الإجابة المكتوبة من قبل المختصين في هذه الأجهزة، ومن ثم قام الباحث بإخراجها في فصلين هما مسك الختام لهذا الكتاب ليعكس واقع فاعلية التطبيق العملي لإدارة الرعاية الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي.

حيث إن جميع أجهزة المجتمع يجب عليها أن تشارك في إدارة برامج الرعاية الاجتماعية من خلال أنشطتها للجمهور، والعمل على تفعيل هذه الأنشطة لتحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية الوقائية والعلاجية والإنشائية والإنمائية على حد سواء، وقد تم تأطير مادة هذا الفصل حسب تصنيف خاص، لكي يستطيع المطلع أن يربط بين إسهامات سائر القطاعات في المجتمع في مجال الرعاية الاجتماعية من خلال توجيه أداة هذه الأجهزة لتفعيل أهداف الرعاية الاجتماعية بشكل متكامل وماثلاً للعيان، إذ يمثل القطاع الإداري العام الجهاز التالي: وزارة الخدمة المدنية، ويمثل القطاع التربوي العام كل من الأجهزة التالية: وزارة التعليم العالي – وزارة التربية والتعليم – المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، ويمثل القطاع الاقتصادي العام كل من الأجهزة التالية: وزارة المالية والاقتصاد العام – وزارة التجارة والصناعة – وزارة البترول والثروة المعدنية، كما يمثل القطاع الاجتماعي العام كل من الأجهزة التالية: وزارتي العمل والشئون الاجتماعية – وزارة الصحة – الرئاسة العامة لرعاية الشباب.

أما على مستوى أجهزة القطاع الخاص، فإن القطاع الإداري والاقتصادي الخاص ممثلاً في الغرف التجارية والصناعية.

كما أن القطاع التربوي الخاص ممثلاً في الأجهزة التالية: مؤسسات التعليم

الأهلي - كلية الأمير سلطان الأهلية - كلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة، أما القطاع الاجتماعي الخاص فإنه ممثلاً في الأجهزة التالية: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية - مركز الأمير سلمان الاجتماعي - جمعية الهلال الأحمر السعودي.

وتم الاكتفاء بتحديد الأهداف الإجرائية التي استطاعت هذه الأجهزة تحقيقها، دون التعمق في التعريف بهذه الأجهزة إلا ما دعت الحاجة له لإبراز وظيفة الجهاز التي قد تخفى على العامة لبعد هذه الأجهزة عن الواجهات الإعلامية أو مباشرة الجمهور.

القطاع الإداري

وزارة الخدمة المدنية

إن الاهتمام بشئون الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية ليس حديث العهد، إذ وضع أسس إدارتها الملك عبدالعزيز - رحمه الله - مع بدايات التأسيس وصدور التعليمات الأساسية للدولة عام ١٣٤٥هـ، حيث تضمنت تلك الأسس قواعد عامة لتنظيم شئون موظفي الدولة بما يلائم الوضع الإداري الذي كان سائداً آنذاك.

وقد تلى ذلك مراحل وخطوات متعددة كل منها تتناسب مع المرحلة التي تعيشها الخدمة المدنية، ففي عام ١٣٤٧هـ أحدثت لأول مرة وحدة مركزية لحفظ ومتابعة شئون موظفي الدولة، كما وزعت وظائف الخدمة العامة على ثلاثة مستويات، وأحدث على أثر ذلك وظيفة (مأمور السجل) بديوان النيابة العامة ليتولى حفظ سجلات موظفي الدولة.

وفي عام ١٣٥٨هـ ظهرت إلى حيز الوجود إدارة مركزية لشئون الموظفين ضمن تشكيلات وزارة المالية أطلق عليها مسمى (ديوان المأمورين والعوائد المقررة)، تلي

ذلك تطور نوعي في مجال شئون الموظفين حيث صدر في عام ١٣٦٤هـ أول نظام خاص بموظفي الحكومة سمي (ديوان الموظفين العام) كما غير اسم ديوان "المأمورين والعوائد المقررة" إلى "ديوان الموظفين والتقاعد".

أما في عام ١٣٧٣هـ شهد الوضع الإداري بالمملكة تحولاً كبيراً أملته متطلبات الخدمة العامة في تلك الفترة، حيث أنشئ مجلس الوزراء الذي جاء في أحد أحكام نظامه (أن ديوان الموظفين العام مسئول عن مراقبة تطبيق الأنظمة والتعليمات المتعلقة بشئون الموظفين بصفته جهة مختصة).

كما صاحب ذلك في نفس العام صدور نظام الموظفين وإلحاق ديوان الموظفين العام برئاسة مجلس الوزراء بدلاً من وزارة المالية.

وتتواصل الجهود نحو خدمة مدنية متطورة، ويصدر الأمر السامي الكريم رقم (٢٨/١) في ١/ ٣/ ١٤٢٠هـ بإنشاء وزارة الخدمة المدنية لتحل محل (الديوان العام للخدمة المدنية) لتتولى الإشراف على شئون الخدمة المدنية في الوزارات والمصالح الحكومية العامة والأجهزة ذوات الشخصية المعنوية وتعنى باقتراح أنظمة الخدمة المدنية ومراقبة تنفيذها علاوة على إجراء الدراسات والبحوث في مجال الخدمة المدنية والعمل على تطوير الخدمة المدنية ورفع كفاءة العاملين بها ووضع القواعد والإجراءات الخاصة بشغل الوظائف وتصنيفها واقتراح الرواتب والأجور والبدلات والمكافآت والتعويضات والمشاركة في دراسة الوظائف المطلوب إحداثها للتأكد من مطابقتها مع قواعد تصنيف الوظائف وإعداد القواعد والإجراءات الخاصة بحفظ سجلات موظفي الدولة والتعاون مع إدارات شئون الموظفين في الجهات الحكومية للوصول إلى أفضل الطرق لتنفيذ الأنظمة واللوائح والقرارات المتعلقة بشئون الموظفين إضافة إلى فحص تظلمات الموظفين المحالة إليها من الجهات المختصة.

فالوزارة هي مصلحة حكومية عامة تتولى الإشراف على شئون الخدمة المدنية في الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات العامة والأجهزة ذوات الشخصية المعنوية وترتبط برئيس مجلس الوزراء.

وتتولى وزارة الخدمة المدنية عدداً من المهام والاختصاصات من بينها:

١- رفع كفاءة الأداء في الوظيفة العامة وتطوير الخدمة المدنية وإعادة تنظيم الفرص الوظيفية.

٢- مراقبة تنفيذ أنظمة الخدمة المدنية واللوائح والقرارات المتعلقة بها.

٣- إجراء الدراسات والبحوث في هذا المجال، وإبداء الرأي النظامي في المسائل المتعلقة بشئون الخدمة المدنية.

٤- اقتراح الأنظمة واللوائح المتعلقة بشئون الخدمة المدنية وتقديمها إلى مجلس الخدمة المدنية ووضع القواعد والإجراءات الخاصة بشغل الوظائف العامة.

٥- تصنيف الوظائف واقتراح الرواتب والمزايا الأخرى وكذلك دراسة الوظائف المطلوب إحداثها في الميزانية العامة - حفظ معلومات متكاملة عن الموظفين بالأجهزة الحكومية (الحاسب الآلي بالوزارة) بما يكفل تكامل المعلومات المطلوبة عن كل موظف.

٦- التعاون مع إدارة شئون الموظفين وتوجيهها فيما يتعلق بشؤون الوظيفة العامة.

٧- فحص تظلمات الموظفين المحالة إليه من الجهات المتخصصة وإبداء الرأي فيها.

الدور الوقائي الذي تقوم به وزارة الخدمة المدنية لحماية أفراد المجتمع من الوقوع في المشاكل الاجتماعية المتعددة

تقوم وزارة الخدمة المدنية بعدة أدوار من شأنها حماية المجتمع وخدمة أفراده وإن من أهم هذه الأدوار هو الدور الوقائي الهام من حيث تولي

الوزارة مهمة التوظيف وتوزيع القوى البشرية في الأماكن المناسبة وهذا من شأنه حماية كبيرة للمجتمع من الوقوع في براثن البطالة وحماية لأموال الدولة من الشتات والتوزيع غير العادل، لذلك فإن نظام التوظيف ولوائحه التي تقوم عليها وزارة الخدمة المدنية هو أكبر دور وقائي يخدم المجتمع ويحميه من المشاكل ويحقق التوازن والتنظيم.

وفيما يلي تفصيلاً لبقية الأدوار الوقائية:

١ - تهدف الوظيفة العامة إلى تقديم الخدمات العامة وتأمين سير المرافق العامة بالدولة وبالتالي تحقيق ورعاية المصلحة العامة، أما الوظيفة الخاصة فهي تهدف إلى تحقيق المصلحة الخاصة والربح المادي وكلاهما تساهمان في خدمة المجتمع والمواطنين.

٢ - الالتزام بوقت الدوام الرسمي، وذلك لأن وقت الدوام هو بمثابة الوعاء للوظيفة ففيه تؤدى أعمالها وخدماتها، ولذا فإنه كلما كان الالتزام به مكتملاً كلما أدى ذلك في الغالب إلى الإنتاج والموضوعية في العمل، والالتزام بهذا الواجب أمر مطلوب من سائر الموظفين بما فيهم المشرفين والمسئولين وذلك لأهمية خلق الأسوة الحسنة في هذا المجال بالنسبة للموظفين الآخرين.

٣ - الولاء للدولة والوطن: باعتبار أن الوظيفة إحدى وسائل الدولة لتقديم خدماتها لمواطنيها ولأن الدولة والمواطن يعملان معاً لخدمة الوطن والعمل على تطوره وتقدمه، لذا فإن ولاء الموظف لدولته وحكومته وذلك بالإخلاص والتفاني والتنفيذ الدقيق للتعليمات والقرارات يعتبر أمراً رئيسياً ومساعداً لتحقيق تقدم ورفعة الوطن.

٤ - عدم استغلال السلطة والمحافظة على أسرارها ذلك أن الوظيفة خدمة عامة

وهي تكليف لا تشريف هدفها خدمة المواطن وتقدم الوطن وأن استغلالها لأغراض خاصة أو إفشاء أسرار وظائف ذات أهمية أو حساسية معينة يؤدي للإخلال بهذه المبادئ.

٥ - عدم ممارسة الأعمال التجارية أو المهن الحرة ويهدف ذلك إلى محافظة الموظف على وقت وظيفته وألا تتنازعه مصالح متعارضة، وإتاحة الفرصة للمواطنين الآخرين للحصول على فرص عمل بالقطاع الأهلي (مرشد المدير، ١٤٢٢هـ: ١٣٢).

٦ - تفرض وزارة الخدمة المدنية لشغل الوظائف تقريراً طبياً يضمن سلامتهم الصحية ويوضح قدرتهم على ممارسة الوظيفة المطلوبة منهم كما أنها تحدد التقارير الطبية في لائحة التقارير الطبية الصادرة بموجب قرار معالي وزير الخدمة المدنية رقم (١/٦٥) في ٢٤/ ١١/ ١٤١١هـ (الإنترنت).

٧ - لحماية موظف الدولة ومكافحة الرشوة، صدر نظام مكافحة الرشوة بالمرسومين الملكيين رقم (١٥) و(١٦) وتاريخ ٧/ ٣/ ٨٢هـ المبني على قرار مجلس الوزراء رقم (١١٤) وتاريخ ٢٩/ ٢/ ٨٢هـ فيما يتعلق بالموظفين. كما أن نظام مكافحة الرشوة وضح نصاً بأن من طلب لنفسه أو لغيره أو أخذ وعداً لاستعمال نفوذه للحصول على أي سلطة عامة على أعمال أو قرارات أو أوامر أو التزام أو ترخيص أو اتفاقاً على توريد أو على وظيفة أو خدمة يعتبر راشياً ويطبق عليه النظام، كما نصت المواد على أن من يتعاون أو يتوسط يعاقب بنفس مواد النظام. ولحماية الموظف العام فقد نص النظام بالعقوبة على كل من يستعمل القوة أو العنف أو التهديد في حق الموظف العام ليتحصل منه على قضاء أمر غير مشروع أو بأن يحمله على اجتناب أداء عمل من الأعمال المكلف بها نظاماً وفي هذه الحالة يعاقب المرتكب بالسجن من ستة أشهر إلى ثلاثين شهراً وبدفع غرامة قدرها ألفين وخمسمائة ريال إلى خمسين ألف ريال

أو بالعقوبتين معاً. (ركابي، ١٩٩٥م : ١٢٦).

٨ – صدر نظام مكافحة التزوير، ولقد جاء ذلك النظام في إحدى عشرة مادة حذرت فيه الدولة من التزوير في الأوراق الرسمية أو الشهادات والأختام الخاصة بالدوائر الحكومية، ووضعت أشد العقوبات على مرتكب جريمة التزوير، ولقد استهدفت جميع أنظمة التأديب الاهتمام الأكيد في أن تتمتع الخدمة العامة بالسمعة الحسنة، وأن يترفع الموظف العام عن كل ما يخل بشرف الوظيفة، وهو المؤتمن على تصريف شئونها المرتبطة بخدمة المواطنين في جميع شؤونهم الحيوية.

٩ – تقوم وزارة الخدمة المدنية بمراقبة تنفيذ أنظمة الخدمة المدنية واللوائح والقرارات المتعلقة بها وإصدار التعليمات اللازمة للتنفيذ. إن هذا المنطلق الرقابي تسنده الأسس العلمية للإدارة العامة ويقتضيه التنظيم الإداري الجيد المؤدي إلى تحقيق الإدارة العامة لأهدافها ذلك لأن الرقابة تعتبر إحدى مكونات العمل الإداري، إذ تسعى الرقابة إلى تنفيذ أنظمة الموظفين وذلك لتحقيق غرضين أساسيين:

- تحقيق العدالة بين شاغلي الوظائف العامة.

أن تكون أنظمة الموظفين مطبقة تطبيقاً صحيحاً ومتمشية مع ما سعت إليه من أهداف، والتي وضع من أجلها النظام، وأن ما تم إقراره نظاماً من حقوق الموظفين وما هو مفروض عليهم من واجبات لخدمة الجهاز الإداري تسير في اتجاهها الصحيح (ركابي، ١٩٩٥م : ١٢٦).

١٠– التأكيد على مفهوم الجدارة في الخدمة المدنية وهو نابع من دستور هذه البلاد القرآن الكريم وما تضمنته الآية الكريمة (إن خير من استأجرت القوي الأمين) ونظراً للمشاكل التي قد تحدث لو كان التوظيف عشوائياً، لهذا وضعت الوزارة نظام الاستحقاق بالجدارة منعاً للمشاكل المتوقعة وحددت الشروط التي تؤهل الموظف

للوصول للوظيفة بحسب جدارته.

١١- ضمان الحقوق التقاعدية حيث تقدم وزارة الخدمة المدنية رعاية شاملة للموظف إذا وصل إلى سن لا يستطيع أن يعمل فيه، وهنا تضمن له حقوقه خلال أنظمة ولوائح التقاعد والتصفيات، وأول نظام في مجال التقاعد صدر عام ١٣٦٤هـ ثم تلاه عدة أنظمة متطورة (الإنترنت).

الأدوار العلاجية التي تقوم بها وزارة الخدمة المدنية لعلاج المشاكل الوظيفية للعاملين

اهتمت وزارة الخدمة المدنية بتنظيم شؤون العاملين في مختلف الوظائف ومختلف المؤهلات فلم تهمل الفئات الضعيفة أو تمنع غير المتعلمين أو المعوقين من العمل بل أتاحت الفرصة أمام كل راغب في العمل بحسب قدرته ومؤهلاته إن وجدت، ونظمت هذه الأعمال ووضعت لها لوائح لمعالجة الأوضاع العارضة للعاملين.

وتتضح الأدوار العلاجية لوزارة الخدمة المدنية في عدة أنظمة تتمثل فيما يلي:

١ - **لائحة المستخدمين**: تشمل هذه اللائحة على القواعد الخاصة بتنظيم شؤون العاملين في أجهزة الدولة الذين يشغلون وظائف الخدمات العامة مثل المستخدمين ووظائف الأمن مثل الأخوياء ووظائف خدمات الأعمال الفنية والحرفية. وقد تضمنت اللائحة عدة مزايا أهمها مساواتها من حيث البدلات والمكافآت والتعويضات والمزايا لشاغلي المرتبة الأولى من نظام الموظفين وزيادة إجازتهم إلى ٣٠ يوماً ومساواتهم من حيث الإجازات العادية والمرضية وغيرها بالموظفين الخاضعين لنظام الخدمة المدنية. صدرت هذه اللائحة بموجب قرار مجلس الخدمة المدنية رقم (١٤١) وتاريخ ٢٧/ ٥/ ١٣٣٩هـ.

٢ - **لائحة بند الأجور**: تشمل هذه اللائحة على القواعد التي تنظم التعاقد مع السعوديين لشغل وظائف العمالة العادية مثل عمال النظافة أو الحرفيين والفنيين المساعدين في مجال الأشعة والمختبرات. ويعامل المعين على بند الأجور من حيث ساعات العمل والإجازات والعطلات الرسمية والبدلات بما فيها بدل النقل والعلاوة الإضافية والمكافأة التشجيعية والتدريب طبقاً لما هو مقرر لشاغلي وظائف المستخدمين، أما من حيث التعويض عن العمل الإضافي فوفقاً لنظام العمل والعمال، ويستثنى الحراس من ساعات العمل الإضافي (مرشد المدير، ١٤٢٢هـ : ٩٧- ٩٩).

٣ - تعتبر وزارة الخدمة المدنية من الأجهزة الحكومية السباقة في تفعيل الشعار العالمي للصم والبكم بشكل مضيء على مدخل الوزارة، للتعريف بالخدمات المقدمة للصم والبكم حيث خصصت موظفاً ملماً بلغة الإشارة للصم والبكم لاستقبال الموظفين والمراجعين من الصم والبكم لإنهاء إجراءاتهم في الوزارة، خاصة أن الموظف أو المراجع من الصم والبكم لا يستطيع متابعة معاملته ولا إنهاء موضوعه من خلال الهاتف. كما وضع الشعار العالمي للصم والبكم على عدد من المكاتب في الوزارة والتي يعمل بها موظفين من الصم والبكم ليستطيع زملائهم التعرف على أماكن تواجدهم في حالة حدوث طارئ لا سمح الله مثل حريق وغيره خاصة أن الأصم لا يسمع إشارات التحذير كما قامت الوزارة بتخصيص مدخل وموقف للمعوقين وهيأت لهم دورات مياه خاصة في مبنى الوزارة. (الإنترنت).

٤ - إن العقوبات التأديبية التي تفرضها الوزارة كعلاج لأي تقصير من الموظف كزجر وردع لغيره عند ارتكاب مخالفة مالية أو إدارية أو دينية تأتى متدرجة كالتالي: الإنذار / اللوم / الحسم من الراتب / الحرمان من العلاوة / الفصل من الخدمة.

٥ - **فاعلية نظام الإجازة**: إن وزارة الخدمة ولوائحها لم تترك أي نقطة في شؤون

الموظف إلا تناولتها، فنجد أنها في أنظمة الإجازة التي توقعتها حل لمواقف كثيرة قد يقع فيها الموظف أو أسرته ويحتاج بذلك لهذه الإجازة، ولذا حددت الوزارة الإجازات التي يستفيد بها الموظف كالتالي:

أ) الإجازة العادية.

ب) الإجازة المرضية.

ج) الإجازة الدراسية.

د) الإجازة الاضطرارية.

هـ) إجازة المرافقة.

و) إجازة الامتحان.

ز) الإجازة الاستثنائية.

ح) إجازة الوضع وعدة الوفاة للموظفات.

ط) إجازة الرياضيين.

وكثيراً المواقف التي ساهمت هذه الإجازات في علاجها دون أن يتضرر الموظف أو وظيفته نتيجة لظروف مرت به خارجة عن إرادته (الإنترنت).

الأدوار التنموية التي تقوم بها الوزارة لتنمية مهارات وقدرات وإمكانيات عناصر المجتمع المستفيدة

١ - تفعيل التدريب: تضمنت سياسات تنمية الأفراد بالمملكة اهتماماً بالغاً بتدريب الموظف العام وذلك لاقتناع المسؤولين بأن التدريب (لا شك يقدم معرفة جديدة، أو يضيف معلومات متنوعة، ويعطى مهارات وقدرات، كما يؤثر على الاتجاهات ويعدل الأفكار ويغير السلوك ويطور العادات والأساليب، وهو بذلك يعمل على التطوير الذاتي للفرد فيرفع مستوى طموحه وينمي دوافعه، ويجدد نظرته

للدور الذي يلعبه، ويحسن معدلات أدائه) واقتناعاً بهذه الاتجاهات الحميدة في حياة الموظف العام فقد اهتم نظام الخدمة المدنية بالتدريب، إذ تضمن توجيهات صريحة للوزارات والمصالح للاهتمام بالتدريب واعتباره جزءاً هاماً من واجبات العمل ومواده الرسمية والتي تنص على الآتي: (مادة ٣٤) يعتبر تدريب الموظفين جزءاً من واجبات العمل النظامية سواء كان داخل أو خارج أوقات الدوام الرسمي، وعلى جميع الوزارات والمصالح الحكومية تمكين موظفيها من تلقي التدريب كل في مجال اختصاصه وتركيزاً على أهمية التدريب فقد تم وضع لائحة خاصة به ولجنة على مستوى عال من المسؤولية تضع خططه وضوابط تنسيقه (ركابي، ١٩٩٥م : ١٢٤).

٢ - البرامج الإذاعية لخدمة المواطنين بالإعلان عن الوظائف حيث يذاع برنامج أسبوعي مدته ١٥ دقيقة، يذاع كل يوم سبت الساعة ٤.٠٥ عصراً في البرنامج العام في الإذاعة السعودية، ويتناول البرنامج أخبار الخدمة المدنية ولقاءات إذاعية في مجالات الخدمة المدنية بصفة خاصة، وللإدارة بصفة عامة ويجيب على تساؤلات الموظفين من خلال بريد البرنامج.

٣ - المجلة التي تصدرها الوزارة كل شهر والتي تتيح الفرصة للمواطن بوضع الاقتراحات والشكاوى والتعرف على خدمات الوزارة (مجلة الخدمة المدنية).

٤ - ابتعاث بعض موظفي الخدمة المدنية إلى خارج المملكة للحصول على مؤهل علمي بعد البكالوريوس، مع احتفاظ الموظف بوظيفته وتوفير الوزارة المخصصات المستحقة للموظف المبعوث (الإنترنت).

٥ - تفعيل المكافآت والترقيات: تعنى الوزارة بالتدريب والدورات في الداخل والخارج وما يصاحبها من بدلات وعلاوات ... ومكافآت تشجيعية إذ يوجد العديد من المكافآت التي تصرف للموظف إذا تحققت أسبابها وشروطها، والمكافآت نوعان

مكافآت عامة تصرف لأي موظف إذا توفرت لديه شروط صرفها مثل مكافأة التكليف بالعمل الإضافي خارج وقت الدوام الرسمي. ومكافأة التكليف بالعمل في العطل والأعياد، ومكافأة نهاية الخدمة (راتب ٣ أشهر) الواردة في اللائحة التنفيذية لنظام الخدمة المدنية، وهناك مكافآت تصرف لشاغلي بعض الوظائف بسبب طبيعتها الخاصة مثل مكافأة وظائف مباشرة الأموال العامة، مكافأة فارزي وموزعي البريد، مكافأة مدرسي القرآن الكريم، مكافأة نهاية الخدمة لشاغلي الوظائف التعليمية، مكافأة الأطباء البيطريين، مكافأة العاملين في دور الرعاية الاجتماعية.

أما الترقية: فهي شغل وظيفة أعلى من الوظيفة التي يشغلها الموظف وفق أحكام وإجراءات وشروط محددة وبطريقة معينة، ويعتبر نفاذ الترقية بمباشرة الموظف المرقى لمهامها بعد صدور قرار ترقيته.

وأما البدلات: فهي تصرف للموظف المنتدب في مهمة رسمية، إذ يقرر بدل نقدي لكل يوم يقضيه خارج مقر عمله داخل المملكة أو خارجها وفقاً للفئات التي تحددها لائحة البدلات (مرشد المدير، ١٤٢٢هـ : ١١٥-١٢٨).

٦ - الاهتمام بأبحاث شؤون الموظفين ولقد أوضحت الدراسات المقارنة في هذا الصدد أن كافة الدول المتطورة تهتم بشكل غير عادي بأبحاث شؤون العاملين، وذلك على ضوء المنهج العلمي الذي يؤكد على استقصاءه الحقائق وتحليلها وربطها بالأوضاع الإدارية والتنظيمية، ومن ثم تكون مدار البحث والاستقصاء للوصول للحقائق وتحليلها وربطها بالأوضاع الإدارية والتنظيمية والبيئية الراهنة، ومن ثم وضعها في بوتقة متجانسة تشتمل على كافة الجوانب المختلفة التي تؤدي إلى انتهاج أسلوب علمي يلائم التطور المستمر في فترة التوظيف (ركابي، ١٩٩٥م : ٩٦).

الأدوار الإنشائية التي تقوم بها وزارة الخدمة المدنية لخدمة عناصر المجتمع

١ - اهتمام الوزارة بتحقيق أعلى مستويات السعودة للقطاع الخاص، حيث تصدرت قرار مجلس الوزراء رقم ٥٠ بتاريخ ٢٢/ ٤/ ١٤١٥هـ القاضي بإلزام الشركات التي يعمل بها ٢٠ عاملاً فأكثر لسعودة وظائفها بنسبة لا تقل عن ٥٪ سنوياً والذي تم البدء في تنفيذه بموجب الأمر السامي الكريم رقم ٧/ ٥/ ١٤١٠ وتاريخ ٢٠/ ٣/ ١٤١٦هـ (استراتيجيات، ١٤١٧هـ).

٢ - تعاون الوزارة العربي والعالمي. حيث سعت الوزارة سعياً حثيثاً في تطوير علاقاتها بالعالم العربي وبالدول المتقدمة وذلك بطرق متعددة وبكل الوسائل الممكنة حيث تشارك في الكثير من الندوات والحلقات الدراسية المتخصصة، التي تعقد في الداخل والخارج كندوات الهيئة الدولية للخدمة المدنية، وندوات جامعة بتسبرج والدورات التدريبية التي تنظمها هيئة الخدمة المدنية في الولايات المتحدة الأمريكية وسواها. كما أنها تشارك في العديد من الندوات والمؤتمرات العربية المتخصصة التي تعقد في المملكة وغيرها وخاصة التي تنظمها الجامعات أو معهد الإدارة العامة. كما أنها قامت بالتعاون مع معهد الإدارة العامة في مؤتمرين هامين للدول الأعضاء في الجامعة العربية في حقل الخدمة المدنية والتدريب الإداري، لإدراكها أن التعاون خير وسيلة لتبادل الخبرات التي عاشتها الدول الأخرى، حيث يجري توضيح تجارب المملكة لهذه الدول والاستعانة بتجارب الدول الأخرى مما يساعد في إثراء الفكر والتجربة الإدارية لصالح جميع الدول (الركابي، ١٩٩٥م : ١٢٤).

القطاع التربوي

١ - وزارة التعليم العالي

يتركز الدور الوقائي لوزارة التعليم العالي على الوسائل التي انتهجتها لتحقيق

غايات التعليم والتي من أهمها تزويد الفرد بالأفكار والمشاعر والقدرات اللازمة لحمل رسالة الإسلام وتحقيق الخلق القرآني في المسلم والتأكيد على الضوابط الخلقية لاستعمال المعرفة، وكذلك تربية المواطن المؤمن ليكون لبنة صالحة في بناء أمته ليشعر بمسئوليته لخدمة بلاده والدفاع عنها، وتنمية إحساس الطلاب بمشكلات المجتمع الثقافية والاقتصادية والاجتماعية وإعدادهم للإسهام في حلها، إضافة إلى رفع مستوى الصحة النفسية وإحلال السكينة في نفوس الطلاب.

أما الدور العلاجي الذي تقوم به وزارة التعليم العالي فهو يتمثل في علاج المشاكل الاجتماعية التي تتعرض لها عناصر المجتمع، وقد وضعت أهداف التعليم العالي بعد ممارسة فعلية لاختصاصات وزارة التعليم العالي وبعد دراسات نظرية تمت عند تشكيلها، حيث تكشف خلال تلك الممارسات الأبعاد الحقيقية لمشاكل قطاع التعليم العالي ككل وتحددت صورته واحتياجاته بشكل أدق.

ولعل من أهم تلك الأهداف تنمية عقيدة الولاء لله ثم للوطن ومتابعة السير في تزويد الطالب بالثقافة الإسلامية التي تشعره بمسئوليته أمام الله سبحانه وتعالى عن أمة الإسلام، لتكون إمكانياته العلمية والعملية نافعة مثمرة، إضافة إلى العمل على إعداد مواطنين أكفاء مؤهلين عملياً وفكرياً تأهيلاً عالياً لأداء واجبهم في خدمة بلادهم والنهوض بأمتهم في ضوء العقيدة السليمة ومبادئ الإسلام السديدة.

أما الدور الإنشائي الذي تقوم به هذه الوزارة لإعداد الأجيال القادمة المستفيدة من كوادر التعليم العالي فإنه يتمثل في تحديد أهداف التعليم العالي في مجموعة من الأمور لتحقيق هذا الدور ومن أهمها القيام بدور إيجابي في ميدان البحث العلمي الذي يسهم في مجال تحقيق التقدم في الآداب والعلوم والمخترعات، وإيجاد الحلول السليمة

الملائمة لمتطلبات الحياة المتطورة واتجاهاتها التقنية، إضافة إلى القيام بالخدمات التدريبية والدراسات التجريبية التي تعد الخريجين بما ينبغي أن يطلعوا عليه مما جد من النظريات العلمية حتى يستفيدوا منها في التطبيق بعد ممارسة العمل.

في حين أن الدور الإنمائي الذي تقوم به وزارة التعليم العالي يتمثل في تنمية مهارات وقدرات وإمكانيات عناصر المجتمع المستفيدة من هذا الجهاز الحيوي، ويبدو ذلك واضحاً في القيام بالخدمات التدريبية والدراسات التجديدية، إذ تعتبر أحد أهداف وزارة التعليم العالي وهو بالتالي يعتبر أحد أطوار الدور الإنشائي وهو يمتد ليكون أحد أطوار الدور الإنمائي، باعتبار أن وزارة التعليم العالي تقوم على إعداد الدراسات اللازمة للربط والتوفيق بين المستويين الجامعي وما قبل الجامعي حيث تقتضي سياسة إنشاء الجامعات والكليات سد حاجة البلاد الفعلية من الكفاءات المتخصصة، وقد ينعكس ذلك على سائر الدول العربية في إطار التنمية الاجتماعية للإنسان العربي وعدم تصييره معتمداً دوماً على الخبرات الأجنبية التي تستنزف الأموال وترسخ التبعية لها.

وتتمحور الطموحات المستقبلية في ضوء السياسة العامة للتعليم العالي في سعي الوزارة جاهدة إلى تحقيق الغايات المستهدفة في المجال البشرى، حيث توفير القوى البشرية المؤهلة التي تتطلبها الخطط الحالية والمستقبلية، وأن تعمل للارتقاء بكفاءة العنصر البشرى بصفة متصاعدة كل ذلك في إطار خطط تتسم بالمرونة والقدرة على التكيف مع ما يحدث من متغيرات، فإن الوزارة تحقيقاً لهذه الغايات تقوم بإجراء العديد من الدراسات التي تخدم التخطيط وتجعل تقييم الخطط محل التنفيذ والتي من أهمها ربط الجامعات وفروعها بالمجتمعات المحلية التي تقع بها بحيث تسهم في حل مشكلاتها وتمارس دورها كمراكز إشعاع للسكان.

٢ - وزارة التربية والتعليم

تتبنى وزارة التربية والتعليم أهداف الرعاية الاجتماعية من خلال العمليات التربوية التي يقوم بها المعلمون لمساعدة الأسرة، وتتمثل الأدوار العلاجية التي تتبناها الوزارة على مستوى الذكور فيما يلي:

١ - الاهتمام بمادتي التربية الرياضية والتربية الفنية (مهارات اللعب) لما لهما من دور فاعل في تعزيز النشاط الحركي لدى الطالب ونمو شخصيته النفسية والاجتماعية وتكوين مفاهيم إيجابية عن الذات، حيث تتيح لـه فرصة اختيار قراراته واستخدام إمكاناته للتكيف مع الآخرين.

٢ - تجنب المعلم الانزعاج من كثرة حركة بعض التلاميذ في الفصل نظراً لميلهم إلى كثرة النشاط الجسمي (السوي) بحكم مرحلة النمو، إلا في بعض الحالات المرضية التي يصاحبها أعراض جسمية ونفسية وعقلية غير سوية (النشاط الحركي الزائد)، ويمكن استشارة المرشد الطلابي عن هذه الأعراض المرضية والتعاون معه في اتخاذ التدابير التربوية المناسبة لعلاجها.

٣ - استغلال رسوم التلاميذ (باعتبارها لغة غير لفظية) في التشخيص لبعض الاضطرابات النفسية.

٤ - رعاية النمو الانفعالي السوي لدى الطلاب وتعزيزه وتفهم سلوكهم وإشعارهم بالأمن والتقبل والتقدير (إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية) ليستطيعوا التعبير عن انفعالاتهم تعبيراً صحيحاً.

٥ - علاج مخاوف التلاميذ المختلفة عن طريق ربط الشيء المخيف بأشياء متعددة سارة حتى يتعود على رؤيته مقترناً بما يحب ويسر لرؤيته، وتشجيعه على اللعب مع الآخرين الذين لا يخافون نفس الشيء الذي يخافه، وإزالة مصادر خوفه ومساعدته على تكوين الاتجاهات والمفاهيم السوية التي تساعد على علاج أو إطفاء

مخاوفه (من أساليب العلاج السلوكي).

٦ - إتاحة فرص التنفيس والتعبير الانفعالي عن طريق اللعب والرسم والتمثيل والإذاعة المدرسية.

٧ - فهم الأسباب والدوافع الكامنة تحت الاستجابات الانفعالية السطحية (السلوك الظاهري) وعلاجها بالأساليب النفسية والتربوية المناسبة.

٨ - تنمية قدرة الطالب على الحوار وإبداء الرأي والمناقشة من خلال المواقف التعليمية والبرامج التربوية وعقد الجلسات الإرشادية.

٩ - الاكتشاف المبكر لأمراض وعيوب الكلام مثل اللجلجة والتهتهة والفأفأة ...الخ وتشخيص أسبابها حتى يمكن علاجها مبكراً قبل أن يكون لها آثار نفسية صعبة.

أما الأدوار الإنشائية التي تتبناها الوزارة على مستوى الذكور فإنها تتمحور حول:

١ - الحرص على تشرب التلاميذ بالأخلاق الإسلامية.

٢ - تشجيع التلاميذ على استخدام طرق التعبير الصحيحة في التخاطب والتحدث بالوسائل التربوية المناسبة.

٣ - إيجاد النماذج الكلامية الجيدة التي تجيد القدرة على التحدث لأنها تمثل أساساً جوهرياً للنمو اللغوي السليم للتلميذ في المدرسة والمنزل، وبالتالي تساعد على جرأة الطالب وقوة شخصيته.

٤ - كما تقوم الأسرة بدور مهم جداً لدعم العمليات التربوية الإنشائية والعلاجية يتمثل فيما يلي:

أ) حث الأبناء وتشجيعهم على مداومة قراءة القرآن الكريم والاستماع إلى القراء المشهورين من خلال التسجيلات القرآنية وقراءة القصص التربوية والأدبية

الهادفة والمشوقة المناسبة لأعمارهم وملاحظتهم أثناء ذلك.

ب) تعويد الأطفال على الكلام والتحدث والتعبير الحر الطليق وتصويب أخطائهم ومنحهم الثقة بذواتهم.

ج) مراجعة المراكز الطبية والصحية والنفسية المتخصصة عند وجود أي صعوبات أو انحرافات في سلامة اللغة أو تعثر واضح في الكلام لدى الطفل.

د) التعاون مع المدرسة من خلال المرشد الطلابي ومعلم الفصل أو أي أخصائي علاجي لوضع برنامج لمعالجة المشكلات اللغوية لدى الأطفال.

هـ) الاكتشاف المبكر للحالات النفسية المرضية المختلفة ومعرفة أسبابها والعمل على علاجها نفسياً وتربوياً.

في حين أن الأدوار الإنمائية للذكور التي تتبناها الوزارة تتلخص في:

١ - رعاية النمو الحسي من خلال تركيز المعلم على حواس الطفل وتشجيعه على الملاحظة والانتباه أثناء عملية التعليم والتعلم في الفصل وخارجه ومن خلال أنواع النشاط المرتبط بالوسائل السمعية والبصرية واللمسية.

٢ - رعاية واستخدام الحواس المختلفة لدى الطفل وتوظيفها في خبرات ومواقف تعليمية مناسبة.

٣ - تصميم البرامج التربوية التي تساعد على توسيع نطاق الإدراك الحسي لدى الطلاب مثل الرحلات وزيارات المعارض والمتاحف وحدائق الحيوان والمصانع والمزارع، وفي هذه الحالة ينبغي على المعلم والمرشد الطلابي العمل على تحسين دقة الإدراك لدى الطلاب من خلال التعلم بالملاحظة.

٤ - للتأكيد على التربية الاجتماعية (التربية الوطنية) لدى الطلاب والتي تركز على الانتماء للمجتمع وتنمية القيم الصالحة والاتجاهات الإيجابية، ومراعاة حقوق الآخرين والتزام الآداب الاجتماعية العامة، وعلى المرشد الطلابي والمعلمين دور كبير

في تنمية هذا الجانب.

٥ - تعويد الطالب على تحمل مسؤولية نظافته الشخصية، وتعويده مبادئ النظام واحترام الآخرين وحقوقهم.

٦ - تنمية التفاعل الاجتماعي التعاوني بين الطالب ورفاقه في المدرسة وتنظيم مواقف القيادة والتبعية التي تتطلبها البيئة المدرسية، وإمداد الطالب بخبرات تعليمية كيفية للسلوك المناسب للمواقف الاجتماعية المختلفة.

٧ - إيجاد روح التنافس الموجهة بين الطلاب في الفصل الدراسي ومراعاة التجانس والاختلاف في الذكاء والقدرات والاستعدادات بينهم.

٨ - تعويد الطالب احترام والديه ومعلميه والكبار دون رهبة أو خوف.

أما الأدوار الوقائية التي تتبناها وزارة التربية والتعليم على مستوى الإناث فإنها ترتكز على أساس توجيه الطالبات في النواحي النفسية والأخلاقية والسلوكية والتربوية والاجتماعية والجسمانية، وفي إطار العقيدة الإسلامية لكي يصبحن عضوات صالحات في المجتمع. والعمل على توفير المعلومات والبيانات التربوية والمهنية التي تحتاجها الطالبات بما يساعد في عمليات التوجيه والتعليم المهني واكتشاف المشكلات العامة والخاصة لديهن ومعرفة أسبابها والعوامل المؤدية إليها، والقيام بعمليات المسح الاجتماعي والنفسي أو الاستبيانات العامة عن المشكلات التربوية مثل مشكلة الغياب، والتخلف الدراسي، وتهيئة الطالبات نحو نوعيات التعليم والمهن التي يرغبن الالتحاق بها مستقبلاً. هذه الجهود المهنية تقدم بمساعدة الأخصائيات الاجتماعيات الفاعلات، حيث يحاولن هؤلاء الأخصائيات منع حدوث المشكلات والاضطرابات وذلك من خلال العمليات التالية:

١ - إزالة الأسباب المؤدية لهذه المعوقات وهي تعتبر الوقاية الأولية.

٢ - الوقاية الثانوية: تتضمن محاولة الكشف المبكر والتشخيص الخاص للمشكلات في مراحلها الأولى بقدر الإمكان للسيطرة عليها سواء أكانت نفسية أم اجتماعية أم تربوية.

٣ - محاولة التقليل من آثار الإعاقات والاضطرابات والمشكلات التي قد تكون الفتاة أكثر عرضة لها.

وبنفس الاهتمام فإن وزارة التربية والتعليم تقوم بدور علاجي على مستوى الإناث يمكن تناوله من خلال المؤسسات الاجتماعية المختلفة المتصلة بالمجتمع سواء أكان في محيط الأسرة أو المدرسة وذلك من خلال إرشاد الطالبات لمبادئ وأصول التعامل الاجتماعي الصحيح عن طريق عقد الندوات والمحاضرات وتقديم الدراسات والأبحاث بالإضافة إلى المسابقات التي تنظم في هذا الشأن، كذلك دراسة أنشطة الخدمات الإنسانية التي تقدمها الجمعيات الخيرية النسائية والمؤسسات الحكومية كالإصلاحيات الاجتماعية.

وتتمثل العمليات العلاجية لمشاكل الطالبات في:

١ - دراسة أصول التعاون والتنافر الجماعي في محيط الأسرة والمدرسة لتحقيق العمل الاجتماعي الناجح والمثمر ولصد المواقف السلبية الطارئة.

٢ - دراسة مشكلات العلاقات الأسرية التي قد يؤدى استفحالها إلى التأثير على كيان الطالبة، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها بروح المودة والأخوة من خلال عمليات الخدمة الاجتماعية التطبيقية.

٣ - التركيز على الدور الإيجابي للفتاة المسلمة المتعلمة في مراقبة سلوك أفراد الأسرة والأفراد الأحدث منها سناً والعمل من جانبها على التوجيه إلى اتباع السلوك السوي كلما وجدت بوادر منذرة لانحراف ما أو حتى القصور في أداء الواجبات

المدرسية مما قد تسوء عقباه في الحال والمستقبل.

٤ - الاستفادة من دور الجمعيات النسائية الخيرية في خدماتها التي تقدمها في المجتمع الإسلامي للتخفيف عن المحتاجين ومعاونة المعوزين.

أما الدور الإنشائي لوزارة التربية والتعليم للإناث فإنه يقوم على أساس عدم تصيد الخطأ ولا مجرد تصحيحه ولكن لابد أن يكون الدور بناء يتجاوز مرحلة البقاء لمجرد الثبات وإحلال الجديد الصالح محل القديم الخاطئ - ويبدأ ذلك من خلال الرؤية الواضحة للأهداف التربوية، والوسائل التي تحققها إلى أبعد مدى، ومحاولة العمل على النمو والتقدم إلى الأمام بها لا يستدعى إضاعة الوقت في مجرد معالجة العيوب والرجوع إلى الوراء. ولا تقتصر مهمة الدور البنائي على مهمة إحلال الأفضل محل المعيب وإنها يتجاوز ذلك إلى أهمية الإنجاز بصورة مرتفعة والعمل على تنمية القدرات التي تواجه هذا التحسين وتطوره.

في حين أن الدور الإنمائي لتعليم البنات يتجلى من خلال المؤسسات التربوية التي تلعب دوراً كبيراً في العملية التعليمية فالعنصر الأساسي في التنمية هو الإنسان، فالحياة تنمو نتيجة لجهوده، لذا أصبحت العناية بالعمل دليل على تكامل الشخصية موضع اهتمام الجميع، ويرجع ذلك إلى تعقد الحياة في المجتمع الحديث ويتطلب ذلك المزيد من الرعاية في جميع المجالات التربوية، ذلك من أجل تهيئة حياة مستقرة يشعر فيها الإنسان بالرضى والسعادة والإقبال على العمل والإنتاج، ولكن الدور الذي تقوم به هذه المؤسسات يعتمد إلى حد كبير على مجموعة من العوامل المتمثلة في:

١ - مدى تقبل الفرد للخصائص المتعلقة بقدراته وإمكانياته.

٢ - مدى استجابته للعلاقات الاجتماعية.

٣ - مدى نجاحه في عمله ورضاءه عنه.

٤ – مدى كفاءته في مواجهة مشكلات الحياة اليومية وتنوع نشاطه.

وإذا تحققت هذه العوامل فإن عملية تنمية الإنسان تبقى ميسورة وهو الدور الإنمائي الذي تلعبه الرعاية الاجتماعية، حيث تسعى لمراعاة التوجيهات التالية:

١ – العمل على ترجمة الأهداف التربوية إلى عناصر سلوكية وهو جوهر العملية التربوية ضمن الأهداف المحددة.

٢ – الاهتمام بدراسة سلوك الطلبة ومحاولة تفسير السلوك من خلال منظور نفسي تربوي سواء في داخل الصف أو خارج الصف للتعرف على مستويات الأعمار والنشاطات المرتبطة بها.

٣ – التركيز على دراسة المشكلات التي تكمن وراء العملية التعليمية السلبية والتي تتمثل في الرسوب ومشكلات التكيف.

٤ – العمل على تطبيق النظريات التربوية المختلفة والتعلم مثل (مختبرات صفوف تطبيقية – تلفاز تربوي – تلفاز مغلق – تعليم مصغر).

٥ – تزويد المربين بالاتجاهات والمعارف والمهارات والخيارات اللازمة التي تساعد على ممارسة وظيفتهم بشكل فعال أثناء إعدادهم التربوي.

ولا تتوقف وزارة التربية والتعليم في مجال تعليم البنات والأبناء في طموحاتها على ما تم إنجازه وفق الأهداف السابقة، وإنما تسعى جاهدة لتحقيق الأبعاد التالية للعملية التربوية:

١ – الاهتمام بإرث الأمة الحضارية إذ أن إرثنا الحضاري يمثل إنجاز أمتنا وإنجازات الأمم الأخرى في اللغة والأدب والعلوم ... وهو إرث ضخم يساعدنا على العيش والتفاؤل، ونحن مع اعتزازنا بتراثنا القومي لا نغمض أعيننا عن تراث الأمم الأخرى بل ننهل منه بالقدر الذي يساعدنا على تحقيق أهدافنا وبلوغ غاياتنا.

٢ - أهمية العمل على تلبية حاجات المجتمع المتغيرة بأن تكون جميع المناهج مطابقة للواقع العقلي فلابد من الاهتمام بالعلوم والصناعة والعلاقات الدولية والأحداث القومية والبعد قدر الإمكان عن الجمود.

٣ - تكيف المناهج مع الفروق الفردية والاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية والتميز الذهني واعتبار ذلك منشوداً لا تقم العملية التربوية إلا به، مع أهمية إيمان العناصر جميعها بذلك.

٤ - تفعيل دور الدارسين والمؤسسات التربوية المختلفة في عملية الإرشاد والتوجيه حيث تم القيام بعمل دراسات ميدانية مستفيضة تقرر حاجات الطلاب للمرشد المدرسي، مع الاعتناء باستخدام نظام حوافز قوى وتفعيل ذلك لما له من مردود فعال في دفع العملية التربوية.

٣ - المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

هي مؤسسة مهنية وفي نفس الوقت تربوية، ولذلك فإنها تسعى لتحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية من خلال إطار تربوي مهني نموذجي يتمثل في:

أولاً: الأهداف العلاجية للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

- فتح المجال واسعاً أمام مخرجات التعليم الثانوي والمتسربين من التعليم العام والعالي للتعليم والتدريب ضمن برنامج هذا التنظيم.

- تفعيل دور التدريب وتعميق أثره حيث يمضى الطالب والمتدرب فترة التدريب العلمي في منشآت القطاع الأهلي مرتبطاً بالمهمة التي يعد لها مما سيكون له أثر إيجابي على نضج عملية التدريب وذلك لمعالجة أسباب العطالة.

- فتح قنوات التوظيف من خلال الفترة التي يمضيها المتدرب في التدريب في المؤسسات الأهلية وهي ستؤثر بالتأكيد على أرباب منشآت القطاع الأهلي وتبث لديهم

القناعة بجدوى وجدية وإنتاجية الفني الوطني وبالتالي يمكن الاعتماد عليه والقضاء على مشكلة تسريب أموال المجتمع للخارج عن طريق الأيدي العاملة الأجنبية.

- تجاوز العقبات التي تقف عائقاً أمام توسيع قاعدة القبول وتطوير تقنيات التدريب وذلك بتوسيع الإمكانيات للابتعاث للعقول الوطنية ليعودوا خبراء وطنيين وناقلين لعناصر الحضارة الغربية بتعليم أبناء وطنهم ثم الاكتفاء بالقدرات الوطنية عن الاستقدام للأيدي الأجنبية.

ثانياً: الأهداف الإنمائية للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

١ - التنظيم الوطني المشترك كمبادرة جديدة موجهة مباشرة لمؤسسات القطاع الخاص لتلبية الاحتياجات المحدودة لهذه المؤسسات من الكفاءات السعودية التي يتم تدريبها تحت إشراف المؤسسة ضمن برنامج يدعمه صندوق وتنمية القوى البشرية بحيث لا تتحمل المنشأة المستفيدة سوى نسبة ضئيلة جداً من كلفة التدريب.

٢ - تنفيذ خطة تدريب شاملة ضمن معاهد التدريب المهنية والتي ستستوعب - بإذن الله تعالى - كل من يرغب في الالتحاق بدورة تدريبية في مهنة من المهن مهما كان مؤهله التعليمي.

٣ - التوسع في التعليم الفني العالي بافتتاح مزيد من الكليات التقنية في المدن والمحافظات.

٤ - إنشاء وحدة للبحوث والتطوير وتضم إدارة عامة للمكتبات.

٥ - تأهيل الكوادر الوطنية في العديد من ميادين وقطاعات العمل المختلفة التي يحتاج إليها سوق العمل بالمملكة.

٦ - توطين المهن وتوفير الكفاءات الوطنية التي تتولى وظائف العمل المهني.

٧ - إرساء قواعد جديدة للتعاون والتنسيق مع مؤسسات القطاع العام والخاص في مجال التدريب.

٨ - ترقية مستويات التدريب وتعزيز مفاهيم التدريب في البنيات الهيكلية للمؤسسات الوطنية.

٩ - إيجاد قنوات نشطة لتلمس الاحتياجات الحقيقية لأصحاب العمل من المهن والوظائف وإيجاد برامج تدريب مناسبة وعاجلة لتلبية هذه الاحتياجات.

١٠ - التركيز على أنشطة البحث والتطوير وتحديث المناهج ومواكبة التطورات السريعة في مجال التقنية والأجهزة والمعدات.

١١ - العمل على تطوير وصقل مهارات المدربين في مجال الإلكترونيات من خلال عقد الدورات التدريبية وتطوير مناهج تخصص الإلكترونيات.

١٢ - تطوير مناهج التعليم في وحدات المؤسسة التعليمية والتدريبية على ضوء دراسات علمية وميدانية متأنية.

١٣ - تصميم وتنفيذ دورات خاصة للرغبات التدريبية الخاصة بالشركات والمؤسسات والإدارات الحكومية.

١٤ - تقديم خدمات استشارية لصالح جهات خارج المؤسسة مقابل عوائد مالية.

١٥ - إحداث التدريب المشترك بين المؤسسة ومؤسسات القطاع الأهلي الذي سيكون فيه - بإذن الله تعالى - حلاً جذرياً لما يعانيه كثيراً من شباب الوطن الذين لم يتمكنوا من الالتحاق بأي من برامج المؤسسة.

ثالثاً: الأهداف الوقائية للمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

١ - تنفيذ برامج المؤسسة من خلال آليات مقننة وذلك لضمان عدم حدوث أي تضارب في طريقة العمل وعدم الازدواجية.

٢ - تنفيذ وتصميم برامج تدريبية للطلاب خلال إجازة الصيف للقضاء على البطالة وتسكع الشباب.

٣ - تنفيذ برنامج تدريبي صيفي خاص بالطلبة الموهوبين للمحافظة على مواهبهم.

٤ - تجاوز العقبات التي تقف عائقاً أمام توسيع قاعدة القبول وتطوير تقنيات التطوير لاستيعاب أبناء الوطن في الكوادر التعليمية وتأهيلهم مهنياً لمساعدتهم على اغتنام فرص العمل المهني.

القطاع الاقتصادي

١ - وزارة المالية والاقتصاد الوطني

يتجلى دور وزارة المالية والاقتصاد الوطني في ضوء سياسة الرعاية الاجتماعية في أنها تساعد على الاستمرار في تحرير النشاط الاقتصادي من خلال الاستمرار في توفير المناخ المناسب للاستثمار وزيادة فاعلية نظام آليات السوق، ولذلك دعمت الحكومة برامج الهيكلة الاقتصادية وبرنامج التخصيص بإنشائها مؤخراً المجلس الاقتصادي الأعلى الذي يسعى لتحقيق الأهداف الإنمائية والوقائية الآتية:

١ - تأمين رفاهية المجتمع.

٢ - نمو الاقتصاد الوطني بصفة منتظمة وبمستوى ملائم يحقق زيادة حقيقية في دخل الفرد والعمل على استقرار الأسعار حتى لا ينخفض مستوى دخل الفرد.

٣ - العمل على توفير فرص العمل المنتج وتوظيف أمثل للقوى البشرية وتشغيلها لدعم برنامج السعودة.

٤ - ضبط الدين العام والسيطرة عليه في حدود آمنة ومعقولة حتى لا يثقل كاهل الدولة بديون إضافية تؤثر على برنامج الخدمات العامة.

٥ - تنمية المدخرات وتطوير أوعية ادخارية وقنوات استثمارية سليمة، وذلك بتنويع القاعدة الاقتصادية وزيادة مصادر الإيراد العام.

٦ - محاولة زيادة دخل الدولة وربطه بحركة ونمو الاقتصاد الوطني بما يمكنها من أداء مسئولياتها الوطنية من الرعاية الشاملة.

٧ - تعزيز مقدرة الاقتصاد الوطني على التفاعل بمرونة وكفاءة مع المتغيرات الاقتصادية الدولية، وتأكيد التوزيع العادل للدخل وفرص الاستثمار بالعمل.

٨ - زيادة مشاركة القطاع الخاص وتوسيع مساهمته في الاقتصاد الوطني عبر المشاركة في برنامج الحكومة للتخصيص. (التقرير السنوي السادس والثلاثون، ١٤٢١هـ: ١٢٠-١٢١).

ولتحقيق مشاركة القطاع الخاص في التنمية فإن الحكومة تولى القطاع الخاص معظم عمليات تشغيل وصيانة المستشفيات والمدارس الحكومية في البلاد، وباعتبار أن الصحة والتعليم من أولويات مسئولية الحكومة التنموية، لذلك فإن الحكومة سوف تستمر في دعم تنمية هذين القطاعين الهامين. وقد شيد أداء القطاع الخاص الكثير من المدارس والمستشفيات الخاصة في جميع أنحاء المملكة. (الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية والإحصاء، ١٤٢١هـ: ١٤٠).

وما تقديم القروض لذوى الدخول المتوسطة والمحدودة - وهم الشريحة الأكبر من المجتمع - إلا مساهمة في تحقيق الدور العلاجي للحاجات المادية الذي تقدمه وزارة المالية في ضوء الرعاية الاجتماعية، لأن القروض تعتبر نقلة حضارية وهي ليست لمدن محدودة أو للمدن الكبيرة فقط، كما أنها في نفس الوقت بمثابة دور وقائي لحماية سكان المجتمع من التعرض للأمراض التي كانت تسببها المساكن الغير صحية. ولمعالجة أزمة الإسكان التي يمر بها المواطن ووقايته من التعرض لالتزامات تثقل كاهله قام صندوق التنمية العقارية بمنح القروض الميسرة طويلة الأجل للمواطنين، للمساهمة في تمويل بناء مساكن خاصة بهم يتم تسديدها بأقساط سنوية خلال خمسة

وعشرين عاماً، مع منح بعض الميزات أثناء التحصيل في الوقت المحدد. بالإضافة إلى منح قروض متوسطة الأجل للمستثمرين السعوديين لبناء المجمعات، هذا إلى جانب توزيع الوحدات السكنية بمشاريع الإسكان في عدد من المناطق في المملكة على المواطنين الراغبين في الحصول عليها عوضاً عن القروض النقدية (وزارة المالية والاقتصاد الوطني، ١٤١٩هـ:٦٥- ٦٦).

كما أن صندوق التنمية الصناعي السعودي يهدف إلى دعم التنمية الصناعية في القطاع الخاص لاقتصاد المملكة من خلال القيام بإعطاء القروض الميسرة وإلى جانب المشروع التنموي لصندوق التنمية الصناعي السعودي الذي يسعى لتحقيق الأهداف العلاجية والوقائية، في إطار التنمية الصناعية للقطاع الخاص من خلال تقديم القروض طويلة ومتوسطة الأجل، فإنه يقوم بتقديم المشورة الاقتصادية أو الفنية أو الإدارية للمنشآت الصناعية في المملكة (الشؤون الإدارية والمالية بوزارة المالية والاقتصاد الوطني، ١٤١٩هـ:٦٤).

وفي إطار تحقيق الأهداف التنموية للرعاية الاجتماعية فإن بنك التسليف يضطلع بالمهام التالية:

١ - مساعدة المواطنين السعوديين على الزواج وفق ضوابط محددة.

٢ - ترميم وإصلاح مساكن المواطنين من ذوى الدخل المحدود.

٣ - تشجيع أصحاب الحرف الذين يرغبون في مزاولتها بأنفسهم ولحسابهم الخاص.

٤ - تشجيع الشباب السعودي من خريجي المراكز المهنية بوضعهم على أول درجات العمل الجاد المثمر، وإقراض مبلغاً من المال يفي بحاجات ومتطلبات مشروعاتهم المهنية ومراعاة الظروف المادية للمستفيدين من القروض التي يقدمها

البنك لهذه الفئة من المواطنين (ذوى الدخل المحدود) فقد حددت قيمة القسط بحيث لا يتجاوز ثلث الدخل للمستفيد ولا يقل عن الخمس.

وعلى نفس المنوال يقوم البنك السعودي الزراعي بتقديم مساعدته للمزارعين في مواجهة الأزمات الاقتصادية والطبيعة كإجراءات علاجية ووقائية لإدارة الأزمات في ضوء أهداف الرعاية الاجتماعية العلاجية والوقائية والإنمائية.

٢ - وزارة التجارة والصناعة

في عام ١٣٧٣هـ تم إنشاء وزارة التجارة لتتولى مسؤولية توجيه وتنظيم وتنمية التجارة الداخلية والخارجية للمملكة، وقامت منذ إنشائها بإصدار العديد من الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للأنشطة التجارية والعلاقات المترابطة لمجتمع رجال الأعمال، وتعديل ما تتطلبه النهضة التجارية للبلاد بما يواكب المستجدات على الساحتين المحلية والدولية، وهي تسعى لتحقيق الأهداف التنموية التالية:

١ - إفساح المجال أمام القطاع الخاص للإسهام الفعال في مختلف جوانب النشاط الاقتصادي والاجتماعي وتوسيع القاعدة الإنتاجية وتنوع روافد الدخل. انطلاقاً من هذه الحقائق والمعطيات والثوابت للسياسة الاقتصادية للمملكة العربية السعودية فقد تمكن القطاع الخاص من القيام بدور محوري في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تحقيق أهداف هذه السياسات وبعدها الاستراتيجي حيث بلغت مساهماته في الناتج المحلى الاجتماعي عام ١٩٩٧م (٤٦.٧٪) بالأسعار الثابتة وبنسبة نمو تقدر بنحو (٤.١٪) والأمل معقود بإذن الله تعالى على استمرار القطاع الخاص في المملكة بالقيام بالدور المناط به لتحقيق اقتصاد وطني أكثر تنوعاً وتطوراً يتميز بالفاعلية والكفاءة الاقتصادية في ظل متغيرات دولية ومحلية تفرض تحدياً فعلياً على مسيرة التنمية في المملكة (تطور التجارة ١٤١٩هـ: ١٦-١٧).

٢ - أخذت الدولة بيد القطاع الخاص لدخول المجالات الصناعية المتعددة ومهدت له طريق البدء بالصناعات التحويلية الصغيرة والمتوسطة ويعتبر قطاع الصناعات التحويلية ذا أهمية خاصة نظراً لدوره في تحقيق تنوع القاعدة الاقتصادية بالمملكة واستخدام مدخلات الإنتاج المتوفرة بالمملكة مما يكسبها ميزة نسبية وقدرة تنافسية عالية، فضلاً على أنه يعكس بوضوح نجاح القطاع الخاص في استثمار الفرص المتاحة للمشاركة في جهود التنمية (تطور التجارة - حقائق وإنجازات، ١٤١٩هـ: ١٠٧).

٣ - كما أن الدولة في سبيل تحقيق الدور الإنمائي تقوم بالتدخل المباشر في السياسة التموينية التي تتمثل في الاستيراد المباشر بمعرفة الأجهزة الحكومية وتسليم المواد المستوردة للتجارة لتسويقها أو توزيعها على المستهلكين كما أن تسويق المواد التموينية وجميعها من الإنتاج المحلى وتسليمها إلى تجار الجملة أو التجزئة يجعل حركة التجارة الداخلية حية ويساعد على تنميتها وازدهارها.

٤ - كما أن الدولة تقوم بالاستيراد المباشر أو تسويق المنتجات التي من الإنتاج المحلى مع القيام في الوقت نفسه بتوزيعها على المستهلكين أو بيعها لهم بمعرفة الدولة. ويتم ذلك في العادة عن طريق شركات متخصصة مملوكة للدولة بالكامل أو عن طريق بعض المؤسسات العامة ذات الطابع الاقتصادي. وقيام الدولة بمثل هذه الأعمال التجارية لا يكسبها صفة التاجر المضارب حيث إنها تريد المصلحة العامة وحدها ولا تستهدف تحقيق الربح لذاته أو المضاربة.

٥ - تقوم الدولة بتطوير مشروعات الأمن الغذائي بصفة عامة وتشجيع الإنتاج الصناعي والزراعي والحيواني بالسبل الملائمة، وذلك بالإضافة إلى إنشاء الصوامع والغلال والمطاحن والمستودعات لتوفير طاقة التخزين الكافية لضمان مخزون استراتيجي للدولة (موسى، ١٣٩٩هـ: ٢٤-٢٧).

٦ - تقوم الدولة بتقديم الدعم والحافز لتنمية الثروة السمكية وإعانة الصيادين ويتمثل ذلك في توفير البنك الزراعي للتمويل اللازم لمستلزمات الصيد مثل القوارب والشباك والمحركات البحرية والثلاجات وأجهزة التوجيه والاتصالات وأدوات السلامة ، ويعكس جهود التنمية في هذا القطاع الهام تزايد المصيد من السمك والربيان في البحر الأحمر والخليج العربي. الواقع يظهر في إن اهتمام الدولة بهذه الناحية إنما هو هدف إنمائي وعلاجي في نفس الوقت ، فإن الصيد لا يحتاج إلى شهادات عالية وفي هذا إفساح الطريق أمام الطبقة الغير متعلمة أن تقوم بالعمل والكسب، لأن الكثير من الشباب في الوقت الحاضر يشكون من عدم توفر الفرص الوظيفية وهذا هو مجال مفتوح أمامهم.

٧ - كذلك فإن تمويل المشاريع الزراعية والحيوانية وتقديم القروض لهذه المشاريع يساعد على التنمية الزراعية في المملكة ، وتقدم القروض لهذا الغرض من خلال صندوق التنمية الصناعي السعودي.

٨ - كذلك يسهل منح القروض الميسرة اللازمة للتشجيع على الاستيراد والتخزين.

أما الدور الوقائي فإنه يتمثل في أن تقوم وزارة التجارة ممثلة في وكالة الوزارة للتموين بالآتي:

أ) القيام بمتابعة وتنفيذ برنامج الإعانة في جانبيه التنظيمي والرقابي، حيث تقوم الإدارة العامة للجودة بالتوعية والرقابة على تنفيذ برنامج الإعانات حيث كانت تصرف مباشرة للمستوردين إلا أن الحكومة قصدت من وراء ذلك انتقال الإعانات إلى المستهلك بحصوله على السلع المعانة بأسعار تتناسب ومقدرته الشرائية بما يسهم في خفض تكاليف المعيشة وكبح جماح التضخم وذلك عن طريق تحديد الحد الأعلى لأسعار المواد المعانة.

ب) يعتبر برنامج التأمين على مخاطر الصادرات بين الدول الإسلامية من أهم الأدوار الوقائية التي تقدمها وزارة التجارة، حيث تقدم هذا البرنامج المؤسسة الإسلامية لتأمين الاستثمار وائتمان الصادرات. ويستهدف التأمين وإعادة التأمين على المخاطر المتعلقة لاستيفاء حصيلة بيع الصادرات سواء كانت المخاطر تجارية (من جهة المشترى) أو غير تجارية (مخاطر فطرية) سعياً لتوسيع نطاق المعاملات التجارية بين الدول الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي. وتشمل ائتمانات الصادرات الصالحة للتأمين، الائتمانات المتعلقة بالسلع المصدرة من دولة عضو إلى دولة عضو شريطة أن تكون السلع موضع الائتمان قد أنتجت أو وضعت كلياً أو جزئياً أو تم تجميعها أو تشكيلها في دولة عضو أو أكثر. (مقومات نمو التجارة، ١٤١٩هـ : ١١٥-١٦٦)

جـ) عندما صدرت التعليمات الأساسية للمملكة الحجازية في بداية سنة ١٣٤٥هـ لم يكن هناك أي جهة حكومية تهتم بتنظيم التجارة في البلاد. وبعد ثلاثة أشهر من ذات العام أمر الملك عبد العزيز بتشكيل هيئة تجارية لفض الخلافات التجارية سميت (مجلس التجار) وفي ذات السنة صدر نظام المجلس التجاري الذي يعتبر أول ما صدر في المجال التجاري وتضمن رسوم المحاكم وفي سنة ١٣٤٧هـ صدر نظام تسجيل الشركات وأحدثت بموجبه وظيفة (مسجل الدرجات) وألزم النظام تسجيل جميع الشركات والجمعيات عند مسجل الشركات وفي سنة ١٣٤٩هـ صدر نظام الجمارك.

وفي عام ١٣٥٠هـ صدر نظام المحكمة التجارية وقد أخذت معظم أحكام نظام المحكمة التجارية من التقنين التجاري العثماني الذي أخذ بدوره من القانون التجاري الفرنسي الصادر عام ١٨٠٧م. كما صدر نظام تسجيل العلامات الفارقة بموجب الأمر السامي رقم ٨٧٦٢ لحماية حقوق الشركات التجارية والصناعية السعودية في البضائع التي تنتجها محلياً أو تستوردها من الخارج. (تطور التجارة، ١٤١٩هـ : ٢٥).

د) تقوم وزارة التجارة بالاتصال بمستوردي المواد التموينية وعرض حقيقة الوضع التمويني عليهم وحثهم على الاستيراد وتخزين المواد بكميات كافية لتلافي الأزمة والعمل على تسهيل عمليات الاستيراد والتسويق لهم ما أمكن وتوفير الحوافز التشجيعية المناسبة لذلك.

كما أن في هذا المجال يتم تخطيط وتقدير الاحتياجات السنوية اللازمة للاستهلاك وتكوين المخزون الاستراتيجي المناسب على أساس دراسة الأسواق المحلية ومعدلات الاستهلاك حيث تقوم الدولة بمتابعة حركة الاستيراد للوقوف على مدى مقابلتها لبرنامج الاحتياجات المقدرة، ومعالجة الثغرات واتخاذ القرارات والتوجيهات الملائمة في الوقت المناسب. كما أن الدولة تتولى متابعة حركة الواردات الفعلية والمتوقع حصولها من المواد الغذائية خلال العام ومراقبة المخزون السلعي لضمان توازن العرض مع الطلب وتلافي الأزمات ولكفالة وصول السلع وانسيابها دون اختناقات إلى مراكز الاستهلاك في الوقت اللازم.

هـ) وضعت وزارة التجارة القواعد والأحكام للرقابة والإشراف وفرض الانضباط على التعامل في المواد التموينية.

و) تحديد المواد التموينية التي تخضع لقيود وضوابط التعامل في الأسواق (موسى، ١٣٩٩هـ: ٢٥-٥٥).

ز) دراسة ظاهرة التستر التجاري في اقتصادنا الوطني والخروج منها بحصيلة متواضعة مفادها أن للتستر سلبيات خطيرة على اقتصادنا الوطني يأتي في مقدمتها:

- الشك في صحة الإحصائيات الاقتصادية الوطنية مهما كانت دقيقة ومن هنا تكون هذه الإحصائيات غير الموثوق بها سبباً رئيسياً في عرقلة نمو وتطوير الاقتصاد الوطني.

- استنزاف ثروات البلاد بتهريبها للخارج.
- خلق فئة اتكالية كسولة من المواطنين، لا تشارك في بناء الوطن بل تعمل على هدم اقتصاده مقابل ما يضعه الأجنبي من مبالغ زهيدة في جيوبها نظير تسترها عليه.
- منافسة الأجنبي لصغار التجار السعوديين مما يعرضهم للخسائر وبالتالي ترك العمل في المجال التجاري الذي حرصت الدولة على أن يكون مقصوراً على السعوديين ومواطني دول مجلس التعاون فقط.
- منافسة الأجنبي لكبار التجار واختطاف الوكالات التجارية منهم بحكم العلاقة الشخصية بين الأجنبي والشركات الأجنبية المصدرة.
- تعرض المواطن المتستر على الأجنبي في أغلب الأحيان إلى ملاحقة الدائنين ومن ثم السجن بعد أن يغادر الأجنبي البلاد حاملاً معه أموال المواطنين التي حصل عليها باسم المواطن المتستر وسجله ومطبوعاته. (الطويل، ١١-١٢).

ومن حيث الدور العلاجي الذي تقوم به وزارة التجارة والذي يساعد على الحفاظ على مستوى الرفاهية لأفراد المجتمع ويقدم لهم أوجه الرعاية الاجتماعية ولكن بشكل غير مباشر، إذ أنه عندما وقعت الحرب العالمية الثانية وامتدت من عام ١٣٥٩هـ إلى عام ١٣٦٤هـ تأثرت الواردات من الخارج كما تأثرت موارد الدولة لنقص أعداد الحجاج وتوقف تصدير النفط وحدث نقص في بعض المواد الغذائية فعمد الملك عبد العزيز إلى افتتاح مراكز تموين في بعض المدن الكبيرة لبيع تلك المواد.

كما قامت الوزارة بحماية المستهلك وذلك ببذل جهودها لمكافحة التضخم عن طريق المراقبة المستمرة لأسعار المنتجات والأرباح، ومراقبة العلامات التجارية، وتقديم الإعلانات للسلع الغذائية الأساسية وإنشاء خمس مختبرات جديدة للجودة النوعية، إلى جانب تحسين المختبرات القائمة. كما تم إنشاء مكتب لتوعية المستهلك

يعمل على تعزيز مركز المستهلكين وزيادة وعيهم وبيان مشكلات الأسعار والنوعية ونظافة المحلات ومخالفات الأنظمة ويتم نشر مسح شهري لأسعار البيع في مؤسسات التجزئة الرئيسية في الصحف المحلية بالإضافة إلى حملات لترشيد المستهلكين عن الأسعار وحقوقهم والتطورات الجديدة في تجارة التجزئة. كما تجرى مراجعة للأنظمة القائمة المتعلقة بالمستهلك لإدخال التعديلات الضرورية الجديدة عليها، وخاصة بالنسبة لتجارة المعادن الثمينة والمنتجات التي تقل عن المستويات المعتمدة، والمعلومات المضللة من الشركات الصانعة أو التجار ومرافق الخدمات والصيانة (تطور التجارة حقائق وإنجازات، ١٤١٩هـ: ٢١٦).

وقد كان قطاع الصناعة في المملكة تحت إشراف وزارة مستقلة، وانضم مؤخراً إلى وزارة التجارة، وتعتبر الإنجازات الصناعية التي تحققت بالمملكة من الإنجازات الرائدة إذا أخذنا في الاعتبار ضخامة الإنجازات وقصر المدة الزمنية التي تحققت خلالها. فقد تطور عدد وحجم المنشآت الصناعية تطوراً كبيراً ويتجلى دور قطاع الصناعة في تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية العامة من خلال الفعاليات الآتية:

الجانب التنموي الذي تحققه الصناعة

أصبحت المنتجات الوطنية تؤمن جانباً كبيراً وهاماً من حجم الطلب على السلع اللازمة للمواطنين، إضافة إلى تأمين كثير من المواد الخام والمواد البسيطة التي تحتاجها الصناعات الوطنية، وأصبحت صادرات الصناعات السعودية من المواد البتروكيماوية والكيماويات واللدائن والأسمدة والحديد والصلب والأسمنت وغيرها تحتل موقعاً هاماً في حجم التجارة العالمية.

وقد بدأت هذه النهضة الصناعية من قناعة الحكومة السعودية بحتمية تنويع مصادر الدخل الوطني وتعني عملية التنويع ألا يعتمد الاقتصاد السعودي على مصدر

رئيسي واحد للدخل وهو تصدير النفط، وهو الوضع الذي جعل الاقتصاد الوطني يتأثر بشكل كبير بالتقلبات التي تحدث في أسواق النفط. ولذلك كان تصميم المملكة على أن يعتمد الاقتصاد السعودي على عدة مصادر أساسية وهى: الصناعة، الزراعة، التعدين، والخدمات إلى جانب النفط والغاز، وهذا هو النمو المتوازن الذي يعطي لكل قطاع ما يستحقه من أهمية، بناءً على قدرته الاستيعابية. كما أن النهضة الصناعية بدأت بإصدار نظام حماية وتشجيع الصناعة الوطنية عام ١٣٨١هـ ثم إصدار السياسة الصناعية في عام ١٣٩٤هـ، وقامت الحكومة بتكليف شركة أرامكو السعودية بإنشاء وتشغيل شبكة الغاز الطبيعي للاستفادة منه بدلاً من التخلص منه بالحرق وهو ما كان يحدث سابقاً.

كما أن قطاع الصناعة قد قام بتشجيع القطاع الخاص ليقوم بإنشاء الصناعات التحويلية، حيث أقسام صناعات البلاستيك وبقية المواد الأساسية التي أتاحت للوطن اكتفاءً ذاتياً ومن ثم الانطلاق للتصدير لهذه السلع. (يماني، ١٤١٧هـ: ٣-٦).

أما الجانب الوقائي فهو يظهر من خلال تحديد بعض أعمال السلامة الصناعية كإحدى متطلبات تصاميم المصانع في المدن الصناعية وتتضمن الإجراءات التالية:

١ - بوابات ومخارج للطوارئ في المباني المختلفة للمصنع وتحدد حسب نوع استخدام المبنى وحجمه على أن تشمل الإنارة الخاصة.

٢ - تغطية أرضية السلالم بمادة تقاوم الحريق والانزلاق، مع وضع حواجز الأمن حولها وحول الأماكن التي يتجاوز ارتفاعها متر ونصف المتر وخاصة داخل صالة الإنتاج، مع تأمين درجة ميول آمنة منعاً للانزلاق.

٣ - الأخذ في الاعتبار أنظمة التهوية الطبيعية أو الصناعية في جميع أنحاء المصنع وخاصة الأقسام التي تحتاج إلى ذلك، على أن يراعى وضع مراوح شفط مستقلة

لسحب دخان الحريق والغازات والأبخرة الضارة في حالة الحريق وذلك حسب نوع الصناعة.

٤ - الأخذ في الاعتبار مواقع خزانات الوقود والمواد الملتهبة أو المواد الكيماوية والغازات الملتهبة وإبعاد هذه الخزانات بقدر المسافة التي تفصل الخزانات عن المباني وأسوار المصنع حسب نوع وحجم المصنع ودرجة الخطورة في كل الحالات.

٥ - يجب أن تعزل مناطق التخزين بعيداً عن مناطق الإنتاج بحوائط مرتفعة جداً على أن تكون الحوائط مقاومة للحريق لمدة كافية لوصول سيارات الإطفاء.

هذه الإجراءات للسلامة الأمنية تقي أرواح وأموال المواطنين من أن تذهب سدى وتحافظ على المال العام الذي تعود منفعته للمواطن الكريم.

٣ - وزارة البترول والثروة المعدنية

تحرص الوزارة من منطلق دورها التنموي على تحقيق الأهداف الوقائية الناجحة للمواطن السعودي، وذلك وفق الخطوات التالية:

١ - تحرص وزارة البترول والثروة المعدنية باستمرار ومن خلال إداراتها المعنية وشركاتها الوطنية على توفير الطاقة الكافية، وتطبيق الضوابط التي تهدف إلى حماية البيئة والمحافظة عليها.

٢ - قيام الوزارة بتجميع ومعالجة للغاز المصاحب للزيت الخام الذي كان له تأثيراً كبيراً على البيئة، حيث تم التغلب على الانبعاثات الناتجة عن احتراق كميات كبيرة من هذه الغازات.

٣ - قيام الوزارة بإنتاج البنزين الخالي من الرصاص وكذلك تخفيض نسبة الكبريت في الديزل بشكل تدريجي لما في ذلك من وقاية لبعض الأخطار الصحية الناجمة عن ذلك سواء للإنسان أو البيئة.

٤ - مشاركة الوزارة في فعالية التوعية بأضرار المخدرات.

٥ - مشاركة الوزارة في التوعية المرورية بحزام الأمان.

٦ - المشاركة في فعاليات توعية الجوازات لمخالفي أنظمة الإقامة.

وعلى مستوى الأهداف الإنمائية فإنها تسعى للقيام بالمهام التالية:

أ) تشرف الوزارة على البترول الذي يعد المادة الحيوية الأساسية الأولى في اقتصاد الدولة والذي عن طريقه بإذن الله قد تحققت للمواطن الرفاهية والنمو والازدهار والتقدم الحضاري.

ب) تقديم دورات تدريبية وتطويرية لمنسوبيها سواء داخل المملكة أو خارجها.

إن وزارة البترول والثروة المعدنية تعتبر الوزارة الوحيدة التي تكون علاقتها بالمجتمع علاقة غير مباشرة وخدماتها قد تكون اقتصادية أكثر منها اجتماعية. فليس هناك احتكاك مع أفراد المجتمع إلا مع موظفيها وما تقدمه من توعيات تشارك بها أحياناً ضمن باقي وزارات الدولة ولم تقدم الوزارة أي برامج تذكر للمجتمع تكون هي المنفذ الرئيسي له إلا ما يتعلق بالبترول ومشتقاته.

القطاع الاجتماعي

١ - وزارتا العمل والشؤون الاجتماعية

تقدم وزارتا العمل والشئون الاجتماعية خدماتها المختلفة كدور وقائي للفئات المستفيدة من خلال أدوار الرعاية الاجتماعية المختلفة على مختلف المستويات سواء كانت رعاية اجتماعية للمسنين أو للأيتام، أو للأحداث. وبإنشاء هذا الدور تتم المساهمة في حماية أفراد المجتمع الذين لا عائل لهم من الانحراف حيث تقدم الخدمات المختلفة من إيواء - تغذية - وخدمات طبية - ومشاركات اجتماعية ... وبهذا كله

تكون رعاية أفراد المجتمع المحتاجين لمثل هذه الخدمات والمحافظة عليهم من الأخطار التي يتعرضون لها.

بالإضافة إلى خدمات الضمان الاجتماعي حيث يقدم مساعدات مالية سنوية للأسر والأفراد الفقراء والمحتاجين. ويقدم الضمان خدماته على شكل نوعين من الإعانات وتسعى لتحقيق الحماية للأسر من أن تكون ضحية الحاجة المادية فتستغل من قبل الانتهازيين. (التقرير الإحصائي، ١٤١٩/ ١٤٢٠هـ : ١٠٧).

كما تعنى وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بعدة اهتمامات مثل شؤون الخدمات. وتشغيل الشباب والطلاب في الإجازة الصيفية في المؤسسات والشركات الأهلية. وإقامة المراكز الصيفية المختلفة التي تجتذب العديد من الشباب للاستفادة مما لديهم من طاقات وأنشطة وتنمية قدراتهم ومهاراتهم. وكما تشترك الوزارتان مع الجهات الأمنية بالتوعية ومكافحة التسول والمتسولين ومحاولة القضاء على هذه الظاهرة السيئة كمشروع وقائي للمجتمع من مظاهر التخلف وابتزاز الأموال بدون حق.

أما الدور العلاجي لوزارتي العمل والشؤون الاجتماعية فإنه يتمثل في تقديم الخدمات الاجتماعية لعلاج المشاكل وذلك يبدو واضحا من الخدمات التي تقدمها هاتين الوزارتين مثل مساعدات الضمان الاجتماعي، وخدمات دور الرعاية المختلفة، وكذلك حل مشكلات الخادمات مع مكفوليهم أو مكاتب الاستقدام. كما تقومان بحل مشاكل العاملين مع المؤسسات التي يعملون بها عن طريق مكاتب العمل - وتأمين وظائف لطالبي العمل ... وتحاول وزارة الشئون الاجتماعية أن تستفيد من النظريات التربوية الحديثة وتحاول تطبيقها في الدور التابعة لها مثل دور الرعاية الاجتماعية (الأيتام) أو دور رعاية الأحداث وسائر المؤسسات الاجتماعية.

ولبيان الدور الإنشائي الذي تقوم به وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية والذي يتجلى في الخدمات التي تقدمها دور رعاية الأحداث - حيث تقدم خدمات إرشادية

وتوجيهية لتعديل وتقويم السلوك المنحرف لدى صغار السن واتباع كل الطرق التربوية والنظريات الحديثة في التربية لرعاية هذه الفئات وكذلك تهيئة برامج التدريب المتعددة لاكتساب المهارات لطالبي العمل.

بالإضافة إلي أن وزارة الشئون الاجتماعية تسهم بتقديم خدمات المراكز الصيفية ومن خلال هذه المراكز يقام العديد من الندوات والمحاضرات الإرشادية والتوعوية لدعم التنشئة الدينية وتأكيد التربية الإسلامية الصالحة.

أما الدور الإنمائي لوزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في المجال الاجتماعي فإنه يتمثل في خدمات تدريبية مختلفة، وإتاحة فرص التعليم لكل منسوبي دور الرعاية الاجتماعية المختلفة... بالإضافة إلى النشاطات المختلفة التي تنظم في المراكز الصيفية السنوية. مثل تعليم الحاسب الآلي ... والأعمال اليدوية والرسم وغيرها والعمل على تأهيل هؤلاء الشباب لسوق العمل.

كذلك فإن وزارة الشؤون الاجتماعية تقوم بدعم الأبحاث من خلال مركز البحوث الاجتماعية التابع لها وذلك لعلاج المشاكل الاجتماعية التي قد تعطل العمليات التنموية للمواطن.

كما أن الوزارة تقوم بالإشراف والمتابعة لمراكز التنمية الاجتماعية والجمعيات الخيرية والدور التابعة لها والمؤسسات مثل مؤسسات رعاية الأطفال المشلولين ومراكز التأهيل المهني للمعوقين ... الخ.

كما تشرف على مكاتب مكافحة التسول ومكاتب المتابعة الاجتماعية حيث تنحصر مسؤولية الوزارة في دراسة أوضاع المتسول السعودي، أما المتسول الأجنبي فيتم ترحيله إلى خارج المملكة عن طريق وزارة الداخلية. (التقرير الإحصائي السنوي، ١٤١٩/ ١٤٢٠هـ: ٦٠-٨١).

٢ - وزارة الصحة

إن الدور الوقائي لوزارة الصحة في المجال الاجتماعي: يتمثل في توعية الأفراد على مختلف مستوياتهم بحقيقة الأمراض، وكيفية الوقاية منها وعلاجها إذا وقعت وكيفية التعامل مع المرضى والمصابين وكيفية إيجاد طرق ناجحة للوقاية من الأمراض والحد من انتشارها.

بالإضافة إلى إقامة العديد من الندوات والمحاضرات التثقيفية الصحية وتوزيع العديد من النشرات والملصقات التوعوية على المستشفيات والمستوصفات الحكومية منها والأهلية ... والمدارس وكافة القطاعات التعليمية، كذلك القيام بدورات تدريبية مثل دورات الإسعافات الأولية. والدورات الخاصة بكيفية التعامل مع المصابين في الحروب الكيميائية أو الجرثومية، المشاركة في تقديم خدمات التطعيم بالمجان في كافة المستوصفات والمستشفيات ... كما تنظم على فترات مناسبة حملات تطعيم مثل حملة تطعيم الأطفال ضد شلل الأطفال. والتطعيم ضد الحمى الشوكية في مواسم الحج.

في حين أن الدور العلاجي لوزارة الصحة في المجال الاجتماعي يتمثل في تقديم كافة الخدمات العلاجية الطبية بالمجان لكل أفراد المجتمع، بالإضافة إلى مد يد المساعدة للمحتاجين مادياً منهم وذلك عن طريق الخدمات التي تقدمها لجان أصدقاء المرضى وأقسام الخدمة الاجتماعية الموجودة بالمستشفيات، وحل المشكلات التي قد تعوق عملية العلاج أو تقلل الاستفادة منه. بالإضافة إلى وجود عيادات الطب النفسي في أغلب المستشفيات لتقديم الخدمات العلاجية النفسية لمرتادي هذه العيادات، أو من يتم تحويلهم من العيادات الأخرى.

أما الدور الإنشائي لوزارة الصحة في المجال الاجتماعي فإنه يتمثل في إقامة المستشفيات والمستوصفات. وزيادة الطاقة الاستيعابية لها ... وتزويدها بكافة الخدمات والتجهيزات الطبية بالإضافة إلى الاهتمام بالخدمات التي تقدمها جمعية

مكافحة التدخين ومستشفى الأمل - ومراكز رعاية الأطفال المعاقين.

وأخيراً فإن الدور الإنمائي لوزارة الصحة يتمثل في خطط الوزارة المستقبلية بالإضافة إلى ما تقدمه من خدمات حالية. وبرامج سبق ذكر بعضاً منها. وتعتزم الوزارة التوسع في برامج التوعية والتثقيف الصحي، من خلال عقد الندوات والدورات العامة للمواطنين. وتكثيف التنسيق مع الجهات الحكومية المعنية لتوعية الفئات الخاصة مثل طلاب وطالبات المدارس. خاصة في المناطق الريفية. دعم برنامج البحوث والدراسات التطبيقية ذات العلاقة برفع المستوى الصحي وزيادة فاعلية نظام تبادل المعلومات بين المستشفيات والمراكز الصحية الأولية في جميع مناطق المملكة.

أيضاً التطوير الكمي للقطاع الصحي من خلال التوسع في إنشاء المستشفيات العامة التخصصية. وزيادة مراكز الرعاية الصحية الأولية. زيادة أعداد القوى الطبية من الأطباء والممرضين. والمساعدين الفنيين وزيادة تمويل الخدمات الصحية، وسعودة القوى العاملة وزيادة الفرص المتاحة للقطاع الخاص. والتوازن الإقليمي في توزيع مراكز الرعاية الصحية الأولية.

بالإضافة إلى خدمات الجمعية السعودية لزراعة الأعضاء مثل زراعة الكلى، والكبد وما تقوم به من دور عظيم في إعادة المريض إلى ممارسة حياته الطبيعية بشكل جيد.

٣ - الرئاسة العامة لرعاية الشباب

يتمثل الدور الوقائي للرئاسة العامة لرعاية الشباب في تقديم خدمات الأنشطة الرياضية والثقافية التي تقدمها الأندية التابعة للرئاسة العامة لرعاية الشباب.

بالإضافة إلى إقامة الندوات والمحاضرات التوعوية والإرشادية، وطباعة النشرات التوعوية والملصقات بأهمية الرياضة الصحية، وضرورة التعاون مع الجهات المختلفة مثل إدارة مكافحة المخدرات وتوجيهات المرور والأمن العام، حيث تتم التوعية بأضرار المخدرات. وأضرار السرعة والنتائج الوخيمة لها.

كما يتمثل الدور الوقائي للرئاسة العامة أيضاً في إقامة الدورات المختلفة سواء في السباحة، أو ألعاب الدفاع عن النفس، وإقامة الدورات الخاصة بها وتشجيع اللاعبين البارزين في هذه الأنشطة. بالإضافة إلى إنشاء المزيد من الدور والمراكز الشبابية وتنمية قدرات الشباب الفكرية والجسمية. وكذلك دعم النشاط التعاوني والأهلي وتنمية المرافق الشبابية وتطويرها.

أما الدور العلاجي للرئاسة العامة لرعاية الشباب فإنه يتمثل في تقديم الخدمات العلاجية الطبية للإصابات الرياضية من خلال الخدمات التي يقدمها قسم الطب الرياضي التابع للرئاسة العامة لرعاية الشباب. وخدمات برامج تخفيف الوزن. كما تعمل الرئاسة على تنمية الولاء للوطن من خلال البرامج الإعلامية والتوعوية بأهمية دور الشباب الفعالة في بناء هذا الوطن. وتدريب الشباب على أن يكونوا قوى عاملة في عجلة التنمية في المملكة.

بينما الدور الإنشائي للرئاسة العامة لرعاية الشباب فإنه يظهر من خلال اهتمام الرئاسة العامة لرعاية الشباب ببناء أجسام وعقول الشباب السعودي على أسس سليمة وعلمية مدروسة. من خلال ما تقدمه من خدمات وما تقيمه من مشاريع رياضية مثل المدن والملاعب الرياضية المختلفة في معظم مدن المملكة.

كما اهتمت ببناء وافتتاح بيوت الشباب التي تقدم خدماتها لجميع الطلبة والمشتركين فيها على مدار العام - من خدمات إيوائية سكنية ورياضية واجتماعية ووجبات غذائية.

كما تقوم الرئاسة العامة لرعاية الشباب باستضافة وإقامة العديد من المعارض المختلفة في مجال الفنون التشكيلية والآداب والثقافة، وإقامة الندوات الخاصة بها. وإقامة دورات تأهيلية وتدريبية مثل دورات الحاسب الآلي والطب الرياضي- غيرها.

المراجع

- الإنترنت، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، الرياض، Http://www.gotevot.edu.sa
- الإنترنت، وزارة البترول والثروة المعدنية، الرياض، Http://www.MOPM.gov.sa
- الإنترنت، وزارة الخدمة المدنية، الرياض: شبكة المعلومات العالمية، www.ayna.com
- استراتيجية تنمية القوى البشرية، ١٤١٧هـ، **المرتكزات الأساسية لاستراتيجية تنمية القوى البشرية بالمملكة العربية السعودية**، وزارة الخدمة المدنية، الرياض.
- **تطور التجارة في المملكة العربية السعودية**، ١٤١٩هـ، حقائق وإنجازات، مطابع الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس، الرياض.
- **التقرير السنوي السادس والثلاثون**، ١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م، الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية والإحصاء، مطابع جاد، الرياض.
- ركابي، عبد المنعم، ١٩٩٥م، **الأجهزة المركزية للخدمة المدنية ودورها في الإصلاح الإداري**، تجربة المملكة العربية السعودية، مكتبة وزارة الخدمة المدنية.
- الصائغ، محمد ناصر، ١٩٨٦م، **الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الوطن العربي**، الأردن: عمان، ط١.
- **الصحة في قرن**، ١٤١٩هـ، مؤسسة أسبار للدراسات والبحوث والإعلام، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الطويل، محمد بن عبدالله، ١٤١٢هـ - ١٩٩٢م، **قصص مؤلمة عن التستر التجاري**، مرامر للطباعة الإلكترونية.
- عجوبة، مختار إبراهيم، ١٤١٠هـ - ١٩٩٠م، **الرعاية الاجتماعية وأثرها على مداخل الخدمة الاجتماعية المعاصرة**، دار **العلوم**، الرياض.

- موسى، أحمد كمال الدين، ١٣٩٩هـ، **السياسة التموينية في المملكة العربية السعودية**، مطابع الإشعاع التجارية، الرياض.
- يماني، هشام بن عبدالله، ١٤١٧هـ - ١٩٩٦م، **محاضرة بعنوان مستقبل التصنيع في المملكة.**
- **مجلة العمل والشؤون الاجتماعية**، رجب ١٤٢٢هـ العدد (١٠)، الرياض: وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.
- **مقومات نمو التجارة في المملكة العربية السعودية**، ١٤١٩هـ، الحوافز والتسهيلات، مطابع الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس، الرياض.
- وزارة التخطيط، ١٤٢٠-١٤٢٥هـ، **خطة التنمية السابعة**، مكتبة وزارة التخطيط، المملكة العربية السعودية.
- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ١٤١٩-١٤٢٠هـ، **التقرير الإحصائي السنوي**، الرياض، مكتبة الوزارة.
- وزارة المالية والاقتصاد، ١٤١٩هـ، **مراحل تطور النظام المالي في المملكة العربية السعودية**، الشؤون الإدارية والمالية.

الفصل السابع

الرعاية الاجتماعية على مستوى القطاع الخاص

القطاع الإداري والاقتصادي

الغرف التجارية والصناعية

للغرف التجارية والصناعية بالمملكة العربية السعودية مساهمة اجتماعية بارزة تقوم بها لتفعيل دورها الحيوي الذي اتضح من خلال اجتماع تأسيسها الذي لا ينص ولا يستهدف الربح كلياً وإنما تقديم الخدمات الخاصة بالمؤسسات والشركات والأفراد العاملين في الوطن والذين يمثلون أعضاء بهذه الغرف، فهذا بحد ذاته رمز اجتماعي حتى وإن كان في ظاهره دور اقتصادي بحت، ذلك لأن لهذه الغرف دور أكثر وضوحاً في مجال الرعاية الاجتماعية يتمثل في عدد من الجمعيات والهيئات التي تقوم برعايتها أو دعمها أو مساندتها أو إنشائها وسنتعرض بشيء من التفصيل لبعض هذه الجمعيات واللجان من خلال عرض الأدوار الوقائية والعلاجية والإنشائية والإنمائية في هذا المجال.

الدور الوقائي

تقوم الغرفة التجارية بصفة عامة بدور وقائي في المجتمع عن طريق عدد من اللجان والجمعيات وهذا الدور يتمثل في :

١ - المساهمة في التوعية الصحية من خلال إقامة المحاضرات والندوات العلمية وطباعة الكتيبات والمطويات التوعوية (لجنة أصدقاء المرضى).

٢ - إقامة المحاضرات الدينية في المستشفيات بالتعاون مع عدد من أصحاب الفضيلة العلماء، يتم خلال المحاضرات حث المرضى على الصبر على الابتلاء وتنوير المرضى بما عليهم نحو دينهم في حالة مرضهم مثل كيفية الوضوء والصلاة والصيام (لجنة أصدقاء المرضى).

وهذا الهدف قد يكون علاجياً لما فيه من تطمين النفوس والتخفيف عنها ولكن أيضاً لـه جوانب وقائية حيث إن التزام الإنسان بأوامر الله عز وجل يجنبه الوقوع في كثير من المزالق.

٣ - كذلك مشاركة إدارات التوعية الصحية بالقطاع الصحي والوحدات المدرسية بوضع الدراسات والتخطيط للبرامج الصحية (لجنة أصدقاء المرضى).

٤ - إصدار كتيبات توعوية صحية منها:

أ) كتاب (معاً في مواجهة الإيدز).

ب) كتاب (معاً من أجل استئصال شلل الأطفال قبل العام ٢٠٠٠م).

جـ) كتب توعوية عن حوادث المرور وكيفية تجنبها.

الدور العلاجي

ويتمثل هذا الدور في الخطوات الآتية:

١ - زيارة المرضى وتفقد أحوالهم الصحية والاجتماعية ورفع الروح المعنوية للمريض. (لجنة أصدقاء المرضى).

٢ - الوقوف على مشاكل المرضى وتفهم وتلبية احتياجاتهم من خلال مكاتب الخدمات الاجتماعية بالمستشفيات، ومنها:

أ) تقديم المساعدات المالية المباشرة.

ب) تأمين الأجهزة الطبية الخاصة بالمرضى (كأجهزة الأكسجين والكراسي المتحركة، والأسرة الطبية، وإبر الأنسولين، وسماعات الأذن، وغيرها).

جـ) تأمين تذاكر السفر ذهاباً وإياباً للمرضى المحتاجين. (لجنة أصدقاء المرضى).

٣ - تأمين المأوى، والإعاشة، والمواصلات للقادمين من خارج مدينة الرياض، وذلك من خلال سكن المرضى بالدرعية. (لجنة أصدقاء المرضى).

٤ - إعانات المرضى النفسانيين وكذلك تأمين الملابس الجديدة صبيحة أيام الأعياد لإحساسهم بالعيد وإدخال السرور عليهم. (لجنة أصدقاء المرضى).

٥ - إنشاء وتأثيث استراحات لأطفال المرضى وزوارهم في بعض مستشفيات مدينة الرياض. (لجنة أصدقاء المرضى).

٦ - تأمين حافلة لنقل المرضى المقعدين بمستشفى النقاهة. (لجنة أصدقاء المرضى).

٧ - المشاركة في فعاليات اللجنة الخيرية لمساعدة مرضى الفشل الكلوي.

٨ - كذلك المشاركة في فعاليات الاتحاد السعودي لرياضة ذوى الاحتياجات الخاصة.

٩ - المشاركة في حملات التبرعات التي تقوم بها الجهات الرسمية عن طريق المشاركة في التنظيم والإشراف أو مساهمة موظفي الغرفة شخصياً بالتبرع مثل التبرعات للانتفاضة الفلسطينية وغيرها.

١٠ - القيام بتنظيم برنامج تدريب الأيتام - الذكور - في أشهر الصيف بحيث يتدرب طلاب المرحلة الثانوية على برامج في الكمبيوتر والإنجليزي.

وتكون هناك مكافأة شهرية أثناء التدريب قدرها ٥٠٠ ريال سعودي ثم يتم التنسيق مع الشركات لتشغيلهم لديها صيفاً.

١١ - إنشاء مراكز تأهيلية وتعليمية لحالات الإعاقة السمعية لدمجهم في المجتمع (عن طريق الجمعية السعودية للإعاقة السمعية، التي نشأت وانبثقت نشاطاتها من الغرفة التجارية).

١٢ - إشراف الغرفة على مشروع تأهيل النزلاء في السجون وتدريبهم عن طريق (مشروع المغسلة والحاسب الآلي) ويهدف المشروع إلى تدريب النزلاء على العمل في هذين المشروعين مقابل أجور رمزية تدفع لهم عوناً لهم ولأسرهم، كذلك التنسيق قدر الإمكان مع بعض الشركات والمؤسسات لتوظيف المسجونين بعد خروجهم من السجن، حيث يوجد مندوب للغرفة في إصلاحية الحائر يشرف على العملية ويتابعها ويرفع التقارير أولاً بأول إلى إدارة خدمة المجتمع في الغرفة.

١٣ - الإشراف على إنشاء مشروع وحدة العقم والإخصاب في مستشفى اليمامة. (لجنة أصدقاء المرضى).

الدور الإنشائي

١ - تنمية روح التطوع في أنشطة جمعية أصدقاء الهلال الأحمر السعودي من خلال مجال الإسعاف والإغاثة وكيفية التعامل مع الكوارث.

٢ - التعاقد مع إحدى الشركات الإعلامية للقيام بحملة إعلانية لنشر الوعي بين الجمهور وإيضاح دور جمعية الهلال الأحمر والخدمات التي تقدمها وأهدافها.

٣ - المشاركة في فعاليات كل من:

أ) مجلس أمناء رعاية الموهوبين (مؤسسة الملك عبدالعزيز ورجاله لرعاية الموهوبين).

ب) لجنة الإعلام التربوي بوزارة التربية والتعليم.

٤ - تعريف المجتمع وتوعيته بمجالات فئة الإعاقة السمعية وقدرتها وحقوقها.

الدور الإنمائي

١ - تشكيل فريق لدراسة تأهيل الشباب السعودي للعمل في القطاع الخاص.

٢ - المشاركة في ندوة لجان أصدقاء المرضى ... أهداف وتطلعات ... المنعقدة في التاسع من شعبان ١٤١٩هـ على مستوى المملكة للتباحث والتشاور وإبداء المشورة والسماع للنصح والعمل من خلاله.

٣ - تنمية الموارد المالية لجمعية أصدقاء الهلال الأحمر السعودي من خلال العمل على تحفيز أهالي المجتمع بالتبرع.

٤ - المشاركة في فعاليات كل من:

أ) اللجنة المركزية العليا لمركز جمعية الأطفال المعوقين.

ب) مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة والتأهيل.

ج) الجمعية السعودية للإدارة.

د) المجلس الأعلى للتنسيق بين الجمعيات الخيرية.

٥ - العمل على استصدار الأنظمة واللوائح لمساعدة ذوي الإعاقة السمعية وتنظيم التعامل معهم.

٦ - الإسهام في تشجيع البحوث في المواضيع الخاصة بالإعاقة السمعية وتمويلها.

كل ما ذكر سابقاً هو ما تقوم به الغرفة التجارية الصناعية بمدينة الرياض، ويمكننا أن نقيس عليها ما تقوم به باقي الغرف التجارية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية ولكن بالطبع هناك بعض الاختلافات في أداء كل هذه الخدمات أو في أسلوب التنفيذ، ولكن بصفة عامة فإن ما تقوم به جميع الغرف التجارية أو النشاط الاجتماعي الغالب في جميع الغرف في المملكة العربية السعودية هو من أداء لجنة أصدقاء المرضى، وهي كذلك تقوم بالمشاركة في الأسابيع الخدمية التي تقام في المدن

المختلفة وفي الندوات والمهرجانات الخيرية وفي طبع وتوزيع المطويات والمنشورات الإرشادية والوقائية من الآفات والمخاطر التي تتربص بالمجتمع.

أما باقي النشاطات الاجتماعية التي تقوم بها غرفة الرياض فهناك تفاوت في تنفيذها لدى باقي الغرف، فبعض الغرف مثلاً تهتم برعاية المساجين وأسرهم ولم تضع حتى الآن في قائمة اهتماماتها الأيتام، وبعضها تفعل العكس، والبعض الآخر تهمل هذا وذاك وتركز على فئة الأطفال المعوقين وهكذا.

كما أنه قد يحدث اختلاف في أسلوب تقديم هذه الرعاية أو الخدمة فعلى سبيل المثال: لجنة أصدقاء المرضى بالرياض تكون علاقتها مباشرة حيث تقوم بتقديم الخدمة للمريض بعد أن تقوم إدارة الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات بربطه بها. أما في لجنة أصدقاء المرضى بجدة فيتم تقديم الخدمة أو الرعاية للمستشفى وهي بدورها تقدمها للمريض، وهكذا في باقي أنواع الرعاية والخدمة، بحيث يختلف أسلوب تقديم هذه الرعاية أو الخدمة.

والحق أن ما تقوم به الغرف في مجال الرعاية الاجتماعية لا يزال في بدايته ويحتاج إلى كثير من الاهتمام والرعاية وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق الأهداف المنشودة.

ولكن للأمانة فإن لجنة أصدقاء المرضى قد وصلت إلى درجة جيدة من حيث المساهمة في مجال الرعاية الاجتماعية سواء في تقديم المساعدات أو إعداد القائمين على هذه اللجنة في جميع غرف المملكة لكي يكون لديهم فهم للدور الذي يقومون به وقد ساعدهم في ذلك أيضاً الدور المساند والمهم لأقسام الخدمة الاجتماعية في المستشفيات، كذلك لا ننسى أيضاً جهود هذه اللجنة في التنسيق في أعمالها مع باقي لجان أصدقاء المرضى في الغرف المختلفة، بحيث إن هناك عدة اجتماعات عقدت لجميع لجان أصدقاء

المرضى في المملكة وتمت مناقشة العديد من القضايا والمشاكل، وكذلك تبادل الآراء والخبرات بما يعود على المجتمع عامة والمرضى خاصة بالنفع والفائدة.

وبصفة عامة فإن جميع ما تقوم به الغرف التجارية في هذا المجال لا يزال يحتاج إلى المزيد والمزيد من الإمكانيات والجهود التي تحقق لـه دوراً مؤثراً وفاعلاً في المجتمع من خلال مؤسساته الاجتماعية المختلفة التي تحتاج إلى مساندة كافة القطاعات الأهلية خاصة، وأنه غالباً ما يكون العائق المادي هو أبرز العوائق التي تقف في وجه المؤسسات الاجتماعية الحكومية منها والأهلية للقيام بواجباتها على أكمل وجه والغرفة التجارية بما تضم من رجال أنعم الله عليهم ورزقهم وبما يتوجب عليهم من شكر النعمة ورد الجميل لهذا البلد الذي يعتبر المعين المهم والأول للدعم والمساندة، للقيام بهذا الدور الاجتماعي الفعال لرعاية عناصر المجتمع.

القطاع التربوي

الملامح الوقائية لمؤسسات التعليم الأهلية

١ - توفير فرص عمل تعليمية وإدارية لأفراد المجتمع مما يوفر لهم دخل مادي ويكفل لهم حياة كريمة ويقي الأجيال من شبح الجهل.

٢ - تقدم الدولة تسهيلات كبيرة لأصحاب رؤوس الأموال ممثلة في تقديم إعانات سنوية وتزويد المدرسة الأهلية بالكتب الدراسية، وكذلك توفير مدراء لهذه المدارس يتم دفع رواتبهم الشهرية من قبل وزارة التربية والتعليم وهذا كله يسهم في استثمار رؤوس الأموال للأفراد السعوديين حيث إن من شروط افتتاح مدرسة أهلية أن يكون صاحب المدرسة سعودي الجنسية. وهذا بدوره يقلص من استثمار رؤوس الأموال خارج البلاد ويوفر للدولة نوعاً من الرقى التعليمي الذي يتيح الاستفادة من إمكانيات التعليم المختلفة بأسلوب فيه مرونة للأجيال الذين يكرهون صرامة التعليم الحكومي.

٣ - تتميز الكثير من المدارس الأهلية بطول اليوم الدراسي مما يتيح للطلاب والطالبات قضاء وقت أطول في الصرح التعليمي ويقلل ساعات الفراغ التي يقضيها الأفراد خارج المدرسة والتي يتم شغلها بما يضر الفرد، وفي هذا سيطرة على وقت الطالب واستثمار مفيد لـه يحفظ الطالب من التسكع في أوقات الفراغ.

الدور العلاجي للتعليم الأهلي

١ - تواجه ميزانية الحكومة السعودية العديد من الصعوبات نتيجة النمو السكاني المرتفع في المملكة حيث وصل إلى مرحلة ذات تأثير كبير على جوانب متعددة من السياسات الاقتصادية والاجتماعية مما يحتم إيجاد سياسات جديدة للتعليم والتدريب. ومن السياسات التي يمكن تطبيقها للتغلب على هذه الإشكاليات التوسع في التعليم الأهلي مما يمثل عنصر مساعد للدولة في دعم العملية التعليمية بشكل عام واستمرارها لأكبر قدر ممكن لتأهيل أفراد المجتمع ولخفض مستوى الأمية بين عناصر المجتمع السعودي، وتوسيع رقعة التعليم هو أهم وسائل علاج ظاهرة الأمية والتخلف الثقافي. (المعرفة، ١٤٢٠هـ: ١٣٨).

٢ - الإسهام في توظيف الأفراد السعوديين المؤهلين وهذا بدوره يساعد على حل المشكلة التي تواجهها الدولة وهى العجز في إيجاد الوظائف المناسبة للخريجين والتي تكون تابعة للقطاع الحكومي وفي ذلك علاج لمشكلة البطالة التي بدت ملامحها تظهر وربما تزداد حدتها قدماً.

٣ - توفر المدارس الأهلية وسائل نقل لطلابها وطالباتها والتي لا تتوفر في أغلب المدارس الحكومية وخاصة مدارس البنين مما يجنب الطالب البقاء خارج فناء المدرسة وحمايته قدر الإمكان من المشاكل التي قد يتعرض لها نتيجة عدم توفر وسيلة مواصلات تنقله من وإلى المدرسة.

الدور الإنشائي للتعليم الأهلي

١ - يُعطى التعليم الأهلي فسحة أكبر من الحرية للتطوير والتجديد والتحديث في البرامج التربوية بما لا يتعارض مع نظام وسياسة التعليم في المملكة، وهذا بدوره يسمح بتطوير برامج أنشطة المدرسة والتي يكون المستفيد المباشر منها طلاب وطالبات هذه المدارس حيث تدخل برامج ومقررات على البرنامج التعليمي تساهم في تنشئة الطلاب علمياً وحضارياً.

٢ - تقديم مواد إضافية لجميع المراحل وخاصة في المرحلة الابتدائية كاللغة الإنجليزية والفرنسية وتعليم الحاسب الآلي مما يتيح لطلاب وطالبات المدارس الأهلية الإلمام بأكبر قدر من المعارف، وهذا يساعد على تيسير تعلم اللغة في الكبر.

٣ - يتميز الصف الواحد في المدارس الأهلية بعدد قليل من الطلاب والطالبات مما يسهل العملية التعليمية لكل من المعلم والمتعلم وبشكل مباشر، وهذا يساعد على تقوية شخصية الطالب واكتساب المهارات.

٤ - في كثير من المدارس الأهلية يشارك الطلاب والطالبات الإدارة في عملية اختيار المعلمين ودعم استمرارهم في المدرسة مما يتيح وجود معلمين مؤهلين وعلى قدر من الكفاءة والمهارة، وهذا الوضع يحافظ على استمرارية الجدية في التعليم وأنه ليس وظيفة ضمان اجتماعي وإنما استمرار المعلم قائم على مدى الإبداع.

الدور الإنمائي للتعليم الأهلي

١ - يساهم التعليم الأهلي في التدريب التعاوني بين المؤسسات الأكاديمية وميادين الممارسة وذلك باستقبال طلاب وطالبات الجامعات ومراكز التدريب والكليات من كافة التخصصات لتدريبهم تدريباً ميدانياً وتنمية مهاراتهم التدريسية وكفاءتهم الإدارية وبذلك يخفف الضغط على المدارس الحكومية. (متولي، ١٤١٦هـ: ٢٥٤).

٢ - تتميز المدارس الأهلية بتنوع الأنشطة المدرسية ومشاركة أكبر من الطلاب والطالبات في هذه الأنشطة كمقابل للمبالغ المدفوعة كرسوم للدراسة وهذا بدوره يساعد على إيجاد مناخ في المدرسة يحفز على العمل وحسن الأداء ويحقق أكبر قدر من استفادة الطلاب والطالبات ثقافياً واجتماعياً وفكرياً من هذه الأنشطة.

ولا يخفي على التربويين الفوائد التربوية التي يستفيدها الطلاب من سائر الأنشطة، حيث تنمية المهارات الحسية والإدراكية وقد أدرك التعليم الأهلي هذه الأبعاد وعمل على تحقيقها.

وإلى جانب الأدوار التي حاول التعليم الأهلي تحقيقها فإنه لم يكتف بذلك، بل خطط لطموحات أخرى وجد في طلبها مشاركة منه في التنمية البشرية الوطنية، لذلك فإن هذا القطاع من التعليم يساعد على تحقق الطموحات التالية:

١ - سعودة جميع الوظائف التعليمية والإدارية، وبذلك تزداد الفرص الوظيفية للقوى الوطنية.

٢ - وضع كادر خاص بالمدرسين السعوديين يتعلق بالنواحي المالية ومن حيث الأنصبة التدريسية وأيضاً من حيث نوعية الأعمال والأنشطة المطلوبة من الموظف لمراعاة ظروفهم والتزاماتهم الاجتماعية.

٣ - زيادة إعانة المدارس التي تلتزم بإنشاء مباني مصممة لأغراض التعليم، لكي تتسابق هذه المدارس في تحقيق الأساليب النموذجية للتربية والتعليم.

٤ - تقديم قروض حكومية للمدارس الأهلية بمقدار ٥٠٪ من تكلفة الإنشاء حيث إن التوسع في إنشاء المدارس الأهلية عبر التسهيلات في القروض الحكومية سيخفف من أعباء النفقات الحكومية الهائلة في مجال التعليم العام. (المعرفة، ١٤٢٠هـ: ١٤٣).

٥ - إدماج المدارس الأهلية القائمة، وذلك لتوحيد جهودها وتحقيق توفيرات مالية، والاستفادة من العدد المحدود من القيادات التربوية الإشرافية. (المعرفة، ١٤٢٠هـ: ١٤٣).

الدور الوقائي لكلية الأمير سلطان الأهلية

١ - الحد من عدد الأفراد الذين يتلقون تعليمهم الجامعي خارج البلاد مما يتيح فرصة تعليم الأبناء قرب أهاليهم لتحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي للأسرة والفرد ووقاية الفرد قدر الإمكان من الوقوع في الكثير من المشاكل الناتجة عن الغربة ومفارقة الأهل.

٢ - تنظيم برامج صيفية علمية من قبل مركز خدمة المجتمع بالكلية بهدف شغل وقت الأفراد مما يعود عليهم بالنفع خلال فصل الصيف وتنمية مهارات الطالب في اللغة الإنجليزية واستعمال الحاسب الآلي، وهذا الأسلوب يحمى الطالب من الاختلاط بالشِلل المنحرفة نتيجة وقت الفراغ غير المستغل.

الدور العلاجي لكلية الأمير سلطان الأهلية

تعد كلية الأمير سلطان الأهلية صرح تعليمي عملاق وإسهام مناسب جاء في وقته المناسب لاعتبارات أسهمت في القيام بأدوار علاجية متعددة منها:

١ - الإسهام في قبول خريجي الثانوية العامة خاصة في ظل محدودية القدرة الاستيعابية للجامعات نظراً لازدياد عدد الأفراد من حملة شهادة الثانوية العامة الراغبين في مواصلة تعليمهم ودراستهم الجامعية وبذلك يتم تخفيف الضغط على الجامعات الحكومية في استيعاب هذه الأعداد المتزايدة من الطلاب والطالبات.

٢ - الاستفادة من التوظيف الذي يستلزم متطلبات معينة من التأهيل والتدريب وبذلك يتم التخفيف تدريجياً من الفجوة بين مخرجات التعليم الجامعي

واحتياجات طلب سوق العمل السعودي، حيث تهتم الكلية بالتخصصات التي يتطلبها سوق العمل.

الدور الإنشائي لكلية الأمير سلطان الأهلية

لتحقيق هذا الدور فقد تم بحث حاجة سوق العمل من التخصصات العلمية النادرة وتم تصميم الخطط الدراسة وفق المعايير العلمية للمنظمات والهيئات العلمية الدولية حتى يتم الإسهام في إعداد الكفاءات العلمية المؤهلة لتلبية احتياجات المجتمع في المجالات التي يحتاجها سوق العمل السعودي والتخصصات العلمية المطلوبة.

الدور التنموي لكلية الأمير سلطان الأهلية

١ – إعداد أجيال متميزة علمياً وعملياً وقادرة على تلبية احتياجات سوق العمل والمساهمة في مسيرة التنمية والبناء التي تشهدها هذه البلاد.

٢ – تخريج فئة متميزة من الأفراد ذوو الكفاءة العالية في التخصصات العلمية التي تقدمها كلية الأمير سلطان الأهلية.

٣ – توفير الاحتياجات المستقبلية للمجتمع المحلى والإقليمي من القوى العاملة عالية التأهيل.

٤ – تحقيق التميز العلمي لخريجي وخريجات الكلية وذلك عن طريق الإعداد الجيد والمتميز للخطط الدراسية النموذجية.

٥ – إعداد الطلاب والطالبات لمهنة ترضى تطلعاتهم في القطاعات الصناعية أو المجال الأكاديمي أو الدراسات العليا.

٦ – تدريس المواد باللغة الإنجليزية والعربية وهذا سوف يسهل على الدارسين بإذن الله مستقبلاً الحصول على العمل في أي شركة من الشركات سواء محلية أو عالمية بحيث لا تكون اللغة عائق أمامهم.

وإلى جانب الأدوار الفعلية التي حققتها كلية الأمير سلطان الأهلية فإن لها طموحات تعمل جادة على تحقيقها في المستقبل الواعد وتتمثل في :

١ - بعد أن نجحت الكلية في تأدية رسالتها العلمية كأول نواة للتعليم الأهلي العالي في المملكة العربية السعودية فقد أعلن صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن عبدالعزيز توجيهات بأن تتحول الكلية إلى جامعة أهلية وتم تشكيل لجنة لدراسة تحويلها إلى جامعة أهلية ومتابعة تنفيذ التوجيهات خلال سنة.

٢ - توفير خدمات البحث العلمي والتعليم عن بعد عبر موقع الكلية على الإنترنت.

٣ - التعاون مع جامعات عالمية متميزة وذات سبق علمي في مجال التخصصات التي يتم تدريسها وسيعطى هذا الأمر تميزاً خاصاً لهذه المؤسسة.

٤ - إيجاد فرص للابتعاث لخارج المملكة للحصول على درجة الماجستير والدكتوراه ليعودوا أعضاء تدريس بهذه الجامعة الأهلية.

٥ - يتم حالياً التخطيط لإنشاء مركز للدراسات والاستشارات البحثية يهدف إلى تشجيع البحث العلمي وتوفير المواد اللازمة لإجراء البحوث.

٦ - إنشاء أقسام جديدة تتضمن عدداً من التخصصات الحيوية التي تتفق مع التوجيهات التنموية للمملكة ومع حاجة سوق العمل من الكفاءات الوطنية.

٧ - تم الإعداد لافتتاح أقسام أدبية خاصة بالطالبات بدأت الدراسة بها مع بداية العام الهجري ١٤٢٣/ ١٤٢٤هـ.

الدور الوقائي لكلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة

١ - استقبال الطلاب من حملة شهادة الثانوية العامة الراغبين في مواصلة تعليمهم الجامعي الأهلي داخل وطنهم وبذلك يتم التقليل من نسبة الطلاب المهاجرين طلباً للعلم خارج المملكة العربية السعودية مما يوفر لهم تعليماً أكاديمياً في مجتمع إسلامي محافظ.

٢ - توفير فرص وظيفية للطلاب الخريجين على المستويين الإشرافي والإداري في المنشآت السياحية والفندقية داخل منطقة عسير عامة ومدينة أبها خاصة وذلك بالتعاون مع الفنادق والموتيلات والمنتجعات وفنادق المؤتمرات، بالإضافة إلى شركات الطيران وشركات السياحة والمنظمات والجمعيات السياحية.

الدور العلاجي لكلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة

١ - تستعين المملكة العربية السعودية بالعديد من المتعاقدين الأجانب المتخصصين في مجال السياحة والفندقة نظراً لعدم وجود تعليم خاص بهذا المجال. فبإنشاء هذه الكلية يتم الحد من أعداد الأفراد الوافدين الأجانب واستبدالهم بمواطنين سعوديين مؤهلين علمياً وعملياً لشغل هذه الوظائف.

٢ - تخفيف الضغط على الجامعات الحكومية في عملية استيعابها للطلاب من حملة الشهادة الثانوية العامة.

٣ - فتح مجال للطلاب الراغبين في مواصلة تعليمهم الجامعي داخل البلاد.

الدور الإنشائي لكلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة

١ - تقديم تعليم متميز ومتطور يتفق واحتياجات سوق العمل في مجال صناعة السياحة والفندقة.

٢ - إعطاء بعد أكاديمي للسياحة في المملكة العربية السعودية من خلال الدراسات والأبحاث العلمية والاستشارية الفنية والتي من شأنها إثراء الفكر السياحي والرقي بصناعة السياحة في بلادنا.

٣ - تأهيل الشباب السعودي في مجال السياحة والفندقة وإعدادهم إعداداً علمياً راقياً في هذا المجال للرقي بصناعة السياحة والفندقة في المملكة العربية السعودية وتلبية احتياجات هذا القطاع.

الدور الإنمائي لكلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة

١ - إعداد الطالب إعداداً مهنياً مناسباً وتوفير فرص وظيفية ترضى طموحه وتطلعاته في مجال تخصصه.

٢ - المساهمة في مسيرة التنمية والبناء والسياحة الذي تشهدها منطقة عسير.

٣ - النهوض بالقطاع السياحي في المملكة بما يتلاءم وخصوصية المجتمع السعودي.

٤ - إتاحة الفرصة للمتفوقين من الخريجين لإكمال الدراسات العليا في مجال السياحة والفندقة.

أما عن الطموحات المستقبلية لكلية الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة فقد تم إجراء الاتصالات الهاتفية بمدير إدارة العلاقات العامة والتسويق ومدير القبول والتسجيل وبعد إرسال الخطابات واستلام الإفادات تم التوصل إلى أن الكلية قد حققت أعلى المستويات لطموحاتها وأن الطموحات المستقبلية للكلية عبارة عن أفكار فردية تسعى إلى تحسين بعض الأنظمة داخل الكلية. ولا يوجد حالياً طموحات على مستوى واسع وكبير.

غير أن عميد الكلية قد أفاد بأن الكلية تسعى حالياً لتقديم دورات وندوات متميزة في التخصصات ذات العلاقة بالسياحة والضيافة ونشاط الحج والعمرة.

القطاع الاجتماعي

فكرة التأمينات الاجتماعية

بدأت التأمينات الاجتماعية في أوائل القرن التاسع عشر في أوروبا الغربية. وكان التصنيع قد بدأ فيها، حيث حلت الآلة الحديثة محل المجهود البشرى، وأدى استخدام الآلات في المصانع إلى اجتذاب عدد كبير من سكان القرية نحو المدينة، وتجمع العمال

في مراكز الصناعة في بيئة جديدة تختلف عن البيئة الزراعية، وأصبحت حياتهم تعتمد على الأجور التي تمنح لهم من أصحاب الأعمال، ولقد ازدادت مشاكل المجتمع الصناعي، واشتدت وطأة الأخطار على العمال، وراح ضحيتها كثير من الأفراد إما نتيجة لمرض استعصى علاجه أو لإصابة أدت إلى عجز، أو لوفاة عائل.

وكانت قوانين مساعدة الفقراء السائدة في ذلك الوقت تقدم المساعدات لهؤلاء الفقراء الذين انفصلوا عن بيئتهم الزراعية بعيداً عن الأهل والأصدقاء الذين اعتادوا على معاونة ذويهم عند إصابتهم بأحد الأخطار. (فايق، ١٤١٠هـ، ١٩٨٩م: ٩).

نشأة التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

بعد إنشاء المملكة العربية السعودية وتوحيد أركانها، كان توطيد الأمن والاستقرار والقضاء على الفتن وترسيخ الحكم بشرع الله على رأس قائمة أولويات الحكم كما أن الجوانب الإنسانية والأوضاع الاقتصادية للمملكة وتحقيق الرفاهية والعيش الكريم للمواطن قد حظي باهتمام منقطع النظير من الدولة حيث صدر نظام التأمينات الاجتماعية السعودي بالمرسوم الملكي الكريم رقم م/ ٢٢ وتاريخ ٦/ ٩/ ١٣٨٩هـ والذي جاء لبنة مكملة للبناء الحضاري والتنمية الشاملة التي تعم أرجاء هذا الوطن العزيز، وترجمة للمبادئ السامية لديننا الحنيف من تكافل وتراحم وتعاون على البر والتقوى ومحققاً للأمن والمعيشة المناسبة للمشتركين بالنظام وورثتهم من بعدهم.

وقد عهدت الدولة بإدارة نظام التأمينات الاجتماعية إلى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية حيث تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري وتضمن الدولة تغطية أي عجز يظهر في ميزانيتها حتى تتمكن من الوفاء بحقوق العمال أو ورثتهم.

وبدأت المؤسسة فور تشكيل أول مجلس إدارة لها في ٢٠/ ٣/ ١٣٩٠هـ بإعداد الكوادر الإدارية الخاصة بها وعهدت إلى عدد من المختصين والخبراء باقتراح الخطط والإجراءات اللازمة لوضع نظام التأمينات الاجتماعية موضع التنفيذ وقد بدأ التطبيق الفعلي لفرع المعاشات من النظام عام ١٣٩٣هـ الموافق ٤/ ٢/ ١٩٧٣م.

وقد أصبح فرع المعاشات قاصراً على السعوديين فقط بعد إلغاء هذا الفرع لغير السعوديين بموجب المرسوم الملكي رقم م/ ٤٣ وتاريخ ١٠/ ٧/ ١٤٠٧هـ. والذي يقضي بإلغاء خضوع غير السعوديين لفرع المعاشات في نظام التأمينات الاجتماعية.

كما أن المؤسسة بدأت في تطبيق الفرع الثاني من فروع التأمينات الاجتماعية وهو فرع الأخطار المهنية منذ بداية رجب ١٤٠٢هـ. وتطور بعدها على مدى السنوات حتى شمل كافة منشآت القطاع الخاص التي تخضع لتأمين فرع المعاشات. (كتيب، ١٤٢١هـ، ٢٠٠٠م، التأمينات الاجتماعية عطاء يتجدد: ١٣-١٤).

وتعتبر المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من الأجهزة التي تقوم بتخطيط وتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية للقطاع الخاص، ولها عدة أدوار تتلخص فيما يلي:

الدور الوقائي

إن تحقيق نظام التأمينات الاجتماعية الأمثل لا يكون بالعمل فقط على معالجة نتائج الأخطار التي يتعرض لها أبناء المجتمع. ولذلك لابد من اتباع أسلوب حماية الناس من هذه الأخطار قبل وقوعها. فمعظم الأنظمة تقتصر في تحقيق هذه الحماية على أسلوب ترميم ومعالجة نتائج الحوادث بعد وقوعها بتقديم تعويض مالي للأشخاص المصابين.

ولقد بات مؤكداً أن الوقاية خير من العلاج. ومن المفضل والحال كذلك تعزيز وسائل المعالجة بتقنيات وقائية واحترازية تحول أصلاً دون وقوع الخطر. فمثل هذه

السياسة الوقائية تحقق في آن واحد مصلحة الفرد ومصلحة المجتمع أيضاً. وتظهر الدراسات المقارنة في هذا المجال التنامي الكبير لجهود الوقاية وخاصة في الشؤون الصحية وفيما يتعلق بالبطالة وعلى أية حال فإن الوقاية والعلاج يشكلان ركنين متكاملين لا يمكن الفصل بينهما إذا أردنا أن نكون أكثر عمقاً واتساعاً وشمولية. (الباشا، ١٤١٦هـ، ١٩٩٦م: ٧٣-٧٤).

ولكن سنفصل بينهما من حيث الشكل كتابياً أما من حيث المضمون والواقع فهما متداخلان فمثلاً (في حالة الأمراض تقدم الوقاية للأفراد من خلال توفير كل مستلزمات ذلك من: نظم المستشفيات، والأطباء والصيادلة، والظروف السكنية والصحية الخاصة والعامة وشروط النظافة، وحماية البيئة ... الخ. (الباشا، ١٤١٦هـ، ١٩٩٦م: ٧٤).

كما وأن للعامل الحق في العلاج والراحة المرضية فلا يجوز فصله من عمله أو الخصم من أجره بسبب مرض ألم به. بل على صاحب العمل علاجه وإعطاؤه الراحة المرضية لأن هذا أمر خارج عن إرادة العامل.

وللعامل أيضاً الحق في التقاعد أو الحصول على بدل الأجر (المعاش التقاعدي) هذه من الحقوق الأدبية خصوصاً بعد أن قضى العامل مدة طويلة في خدمة صاحب العمل بكل جهده، وبعد أن أفنى زهرة شبابه في عمله.

كما توفر التأمينات الاجتماعية المعاشات للمتقاعدين بسبب الشيخوخة أو العجز الصحي أو لأسر العمال في حالة الوفاة، كما وأن للعامل حق في الحماية من الأخطار وإصابات العمل، فالإسلام يحمى العمال من الإصابات والأمراض المهنية فيفرض على أصحاب الأعمال أن يزودوا عمالهم بوسائل السلامة التي تقيهم من الإصابة. كما أن عليهم التأكد من سلامة الآلات التي يستعملها العمال وأن يكون الجو

العام في مقر العامل صحياً ومتوفرة فيه وسائل السلامة والإسعافات الأولية. (الغامدي، مقال، مجلة التأمينات الاجتماعية: ١٥).

وهذا ما تسعى إلى تحقيقه المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. فكل ما سبق ذكره يعمل على الوقاية من الوقوع في مشاكل اجتماعية تكون نتيجة لمرض عائل الأسرة أو لتقاعده أو عجزه.

الدور العلاجي

تقدم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية دوراً علاجياً لا يخفي على أحد وهو علاج مزدوج للمشاكل الاجتماعية من جهة وللمشاكل الصحية من جهة أخرى.

ولتحقيق الدور العلاجي فقد تم تقسيم نظم التعويض والتأمين عن إصابات العمل إلى قسمين:

القسم الأول: النظم القائمة على أساس مسئولية صاحب العمل وقد تقع هذه المسئولية على صاحب العمل بمفرده الذي يلتزم بأداء التعويضات المقررة في القانون. وقد يقوم بعض أصحاب الأعمال بالتأمين اختيارياً ضد حوادث العمل لدى شركات التأمين التي تحل محل أصحاب الأعمال في القيام بأداء التزاماتهم.

القسم الثاني: النظم القائمة على أساس التأمين الاجتماعي حيث التأمين ضد إصابات العمل إجبارياً. ويقوم التأمين على أساس مسئولية إحدى الهيئات العامة أو الخاصة عن تعويض العمال عن إصابات العمل.

وتفرض هذه النظم على أصحاب الأعمال أداء اشتراكات إما بنسبة موحدة بغض النظر عن الخطر الكامن في عمل بعينه وإما أن تكون متناسبة مع درجة الخطر.

وتهدف هذه النظم إلى توفير الرعاية الطبية للمصابين وتعويضهم عن أجورهم

خلال فترة انقطاعهم عن العمل ومنحهم تعويضات ومعاشات في حالة إذا ما تخلف عن الإصابة عجز دائم أو انتهت الإصابة بالوفاة. (فايق، ١٤١٠هـ : ١٤٧-١٤٨).

وتتدرج فيما يلي المنافع التي يستفيدها المشترك في التأمين ضد الأخطار المهنية:

الرعاية الطبية

تقدم المؤسسة العناية الطبية للمصابين بإصابة عمل من خلال المستشفيات والمراكز الطبية الخاصة التي تتعاقد معها، بهدف علاجهم ويتم ذلك دون حدود، طول ما تقتضيه حالة المصاب الصحية، وتشمل العناية الطبية خدمات التشخيص والعلاج والأدوية والمستلزمات الطبية والأطراف الصناعية، كما تشمل نفقات انتقال وإقامة المصاب والمرافق له إذا قررت اللجنة الطبية ضرورة وجود مرافق.

التعويضات النقدية

١ - **البدل اليومي**: إذا أدت الإصابة إلى عجز المصاب مؤقتاً عن العمل يستحق بدلاً يومياً عن كل يوم من أيام عجزه وذلك بنسبة (١٠٠٪) من الأجر اليومي للمصاب ويخفض إلى (٧٥٪) إذا كان المصاب تحت العلاج على نفقة المؤسسة.

٢ - **عائد العجز الكلي المستديم**: إذا أدت الإصابة إلى عجز المشترك السعودي عجزاً كلياً مستديماً فإنه يستحق صرف عائدات شهرية تعادل (١٠٠٪) من متوسط أجوره خلال الثلاث أشهر السابقة للشهر الذي حدثت فيه الإصابة.

ويخضع المشترك إلى فحوص طبية دورية لمدة عشر سنوات لتقييم مدى استمرار حاجته إلى هذه المعونة.

يخضع المشترك صاحب عائد العجز الكلي لفحوص طبية دورية تحددها اللجنة المختصة ولمدة خمس سنوات تالية على تاريخ تخصيص العائد ويتم إعادة النظر في هذا العائد على أساس درجة العجز التي يتم تقديرها.

كما تقدم تعويضات وعائدات مالية للعجز الجزئي المستديم إذا ما قررت ذلك اللجان الطبية، بالإضافة إلى توفير أطراف صناعية إذا لزم الأمر للمصاب.

وهناك تعويض مادي مقطوع للعجز المستديم الذي تقل نسبته عن (٥٠٪) فالمصاب (سواء كان سعودياً أو غير سعودي) يحصل على تعويض مقطوع يحسب على أساس نسبة العجز.

كما وأنه يدفع تعويض مقطوع للمشترك غير السعودي في حالة تعرضه لإصابة.

كما تقوم المؤسسة بدفع نفقات تجهيز ونقل جثمان المشترك إلى وطنه ليتم دفنه فيه، وتتحمل أيضاً نفقات نقل جثمان المصاب الذي توفي وهو على رأس العمل بسبب الإصابة. (مطوية، ١٤٢٢هـ: مؤسسة التأمينات الاجتماعية).

ودور المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لا ينتهي عند تقديم العلاج أو التعويض للعامل أو المشترك بل يمتد إلى عائلة المشترك.

إذ أنه في حالة وفاة المشترك فإن أفراد عائلته الذين تقع إعالتهم عليه لهم الحق بمعاشه وهم الأرملة أو الأبناء أو الأخوة، أو يدفع لأم وأب المتوفى في حالة عدم وجود أرملة وأولاد. (فاروق، ١٤١٠هـ: ٢٨١-٢٨٢).

ويصرف للمشترك معاش التقاعد متى توافرت لديه الشروط التالية:

أ) بلوغ الستين أو تجاوزها.

ب) التوقف عن مزاولة النشاط.

ج) توافر مدة اشتراك لا تقل عن ١٢٠ شهراً.

وهناك أيضاً معاش التقاعد المبكر، ومعاش العجز غير المهني. (مطوية، ١٤٢٢هـ: الاشتراك الاختياري في نظام التأمينات الاجتماعية).

الدور الإنشائي

يتضح الدور الإنشائي للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من خلال معاش الوفاة الذي يتم صرفه للورثة ومن ضمنهم فئة الأطفال، الأيتام، الشباب.

فالورثة يقع من ضمنهم اليتامى من الذكور الذين تقل أعمارهم عن عشرين سنة، واليتيمات حتى زواجهن بشرط أن يكونوا تحت إعالة المتوفي وقت حدوث الوفاة.

ويحدد الحد الأقصى لعمر اليتامى من الفئة الأولى حتى يكملوا ٢٥ سنة كاملة حيث يكملون دراستهم، ولا يشترط أي حد للسن طيلة بقائهم عاجزين عن ممارسة أية مهنة بسبب مرض مزمن أو عاهة. (فايق، ١٤١٠هـ : ٢٨٢).

الطموحات المستقبلية للمؤسسة

في الوقت الحاضر لا يوجد للمؤسسة أي طموحات مستقبلية تسعى لتحقيقها. فقد صدر في عام ١٤٢١هـ موافقة سامية على النظام الجديد للتأمينات الاجتماعية. وهو ما يعتبر من الطموحات التي تحققت على أرض الواقع.

ومن الأمثلة على النظام الجديد هو:

بند معاش التقاعد المبكر حيث يعتبر ميزة جديدة. يمكن من خلالها الحصول على معاش قبل بلوغ سن الستين إذا أكمل (٣٠٠) شهراً اشتراك في المؤسسة العامة للتأمينات.

ويحق للمرأة الحصول على معاش في سن الخامسة والخمسون متى توفر لديها ١٢٠ شهر اشتراك.

يحق للعاملين في الأعمال الشاقة أو الضارة بالصحة التقاعد المبكر (الذي تحدده اللائحة متى توفر لديهم ١٢٠ شهر اشتراك). (كتيب، ١٤٢١هـ : ١٦، التأمينات الاجتماعية).

وهكذا يعتبر الدور الذي تقدمه المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية دوراً واضحاً في مجال التأمين للقطاع الخاص سواء كان مقدماً لمؤسسات أو شركات حيث إن المؤسسة والقائمين عليها يبذلون قصارى جهدهم من أجل الوصول بالمؤسسة إلى أفضل مستوى.

مركز الأمير سلمان الاجتماعي

نبذة عن المركز

مركز الأمير سلمان الاجتماعي، هو رئة العاصمة الجديدة، وهو نادى رياضي اجتماعي يقدم خدمات مميزة، تحت مظلة جميلة خيرية خدمية تسعى إلى الرقى بمفهوم الخدمات والأنشطة الترفيهية، وصولاً إلى استقطاب فئة اجتماعية عريضة ليكون هذا المركز نافذة جديدة للمزيد من العطاء وتقديم مجموعة البرامج الاجتماعية والثقافية والصحية والرياضية التي تسعى إلى تحقق مفهوم الترابط الاجتماعي والتقارب الإنساني من خلال تلبية الحاجات الإنسانية الجديدة لتدعيم مفاهيم الرياضة الترفيهية والترويح الاجتماعي والاهتمام بصحة الأبدان التي هي جزء من صحة العقول. (مطوية، ١٤٢٢هـ: مركز الأمير سلمان الاجتماعي).

ومركز الأمير سلمان الاجتماعي ... ما هو إلا مؤسسة خيرية، جاء استجابة لحاجات ورغبات أبناء منطقة الرياض كمؤسسة اجتماعية يقضون بها أوقات فراغهم بطريقة تزيد من قدرتهم الذاتية على التعامل مع إيقاع الحياة الجديدة ، ولم يقتصر ذلك على فئة دون أخرى بل شمل ذلك جميع فئات المجتمع، وتلبية لاحتياجات المرأة السعودية وما يتناسب مع خصوصيتها وفق تقاليدنا الإسلامية والعربية، أنشئ القسم النسائي بمركز الأمير سلمان الاجتماعي ليلبى الاحتياج ويحقق الرغبات للمرأة السعودية بنتاً وأماً وأختاً ... الخ. (مطوية، ١٤٢٢هـ: مركز الأمير سلمان الاجتماعي).

ويقدم المركز دوراً وقائياً واضحاً من خلال الأنشطة والبرامج التي يقدمها لفئات المجتمع سواء رجال أو نساء كبار في السن أو شباب. فمن ناحية العناية الصحية نلاحظ أن هناك أنشطة وبرامج وقائية تقدم للمستفيدين من الخدمات حيث يقوم المركز بالكشف الدوري ومتابعة الحالة الصحية للأعضاء وتقديم الاستشارات الطبية لهم كما ينظم دورات في مجال الإسعافات الأولية ويوفر الأدوية للحالات الطارئة.

ويقيم المركز بمرافقه الرياضية المتعددة عدداً من الأنشطة الرياضية كالسباحة وألعاب كرة السلة والطائرة ويحتوى المركز على مضمار للمشي للرجال وآخر للنساء. (مطوية، ١٤٢٢هـ: مركز الأمير سلمان الاجتماعي).

وتهدف هذه البرامج إلى تنمية اللياقة الصحية لدى المرأة السعودية ونشر مفهوم الرياضة للجميع في المجتمع النسائي وتقديم التمرينات الصحية في جو اجتماعي ملائم، ويتم ذلك من خلال: توفير الأجهزة الرياضية الحديثة - تنظيم المسابقات الرياضية - تقديم دروس اللياقة الصحية - والندوات والمحاضرات، ومعارض خاصة بوزارة الصحة التي يتم من خلالها التوعية بالأساليب الوقائية من الوقوع في الأمراض والمشاكل الصحية أو الاجتماعية. (مطوية، ١٤٢٢هـ: مركز الأمير سلمان الاجتماعي).

كما قدم المركز خدمات لمنسوبيه من المسنين منها ندوة عن العادات الغذائية وأثرها على الحالة الصحية للمسنين وتوعية بالمشاكل الخاصة بكبار السن وكيفية الوقاية منها أو محاولة التكيف معها حتى لا تتفاقم هذه المشاكل وذلك من خلال (الندوة العلمية للمسنين عام ١٤٢٠هـ) حيث تم إلقاء عدد من المحاضرات من قبل مجموعة قديرة من المختصين. ومثال على هذه المحاضرات محاضرة بعنوان الشيخوخة

ومشكلاتها وكيفية التخفيف من مضاعفاتها، مشكلات كبار السن والوقاية من هذه المشكلات (وتم إلقاؤها في قاعة عبدالله النعيم) كما وأنه يوجد قسم خاص للخدمات الاجتماعية والاستشارات الاجتماعية في القسم النسائي يقدم من خلاله توعية لمنسوبات المركز بالمشاكل الاجتماعية لحمايتهن من الوقوع فيها.

كما يقدم المركز خدمة لكبيرات السن عن طريق فصول لمحو الأمية وفصول لتحفيظ القرآن الكريم لحمايتهن من الجهل وليصبحن أكثر قدرة على مواجهة الحياة والاعتماد على أنفسهن.

أما الدور العلاجي في المركز فإنه ينقسم إلى قسمين:

١ - **من الناحية الصحية**: يتلخص في تقديم العلاج الطبيعي لكبار السن عن طريق جلسات العلاج الطبيعي، كما يوجد في المركز عيادة خاصة (تابعة لأحد المستشفيات الأهلية) يتم من خلالها علاج الحالات الطارئة وتقديم الإسعافات الأولية لهم.

كما تقوم العيادة بتوفير بعض البرامج الخاصة لمريضات السكر والضغط ومتابعتهن كتعويدهن على نظام خاص للحمية والتغذية السليمة ... حتى يتم لهن الشفاء بإذن الله من هذه الأمراض.

٢ - **من الناحية الاجتماعية**: يقوم قسم الخدمات الاجتماعية ... بتقديم خدمات علاجية لبعض الأعضاء من كبيرات السن الذين يواجهن بعض المشاكل الخاصة بالمرحلة العمرية، ويتم تقديم المشورات الاجتماعية لهن لمساعدتهن على مواجهة مشاكلهن والتكيف معهن عن طريق بعض البرامج والأنشطة الموجودة في المركز أو بالاتصال بأقاربهن.

ولكن للأسف تم إغلاق القسم في عام ١٤٢٢هـ، نظراً لعدم تفهم بعض العضوات لدوره المفيد بالنسبة لهن، ويؤمل أن يعود افتتاحه مرة أخرى.

ويكاد يكون الدور الإنشائي للمركز قليل نسبياً أو لا يذكر إلا في بعض المناسبات كالأعياد والإجازات التي ينظم فيها المركز بعض البرامج والأنشطة والمعسكرات والمهرجانات الخاصة الموجهة للأطفال من سن (٤-١٥) سنة.

ومثال هذه الأنشطة: إقامة مخيم صيفي للأطفال يتم من خلاله مزاولة العديد من الأنشطة مثل (السباحة وتعليم الكمبيوتر) ومن ضمن البرامج أيضاً الموجهة للأطفال التعليم عن طريق اللعب من عمر (٥-٨) سنوات بالتعاون مع مؤسسة (لولو للوسائل التعليمية) كما تقام أيضاً معسكرات للفتيات بمناسبة مهرجان الطفل أو يوم الطفل العالمي لفئة عمريه من (٤-١٥) سنة يتم من خلالها مزاولة مجموعة من الأنشطة مثل رحلات خارجية، استكشاف، تشجيع الاختراع والابتكار تعلم السباحة بالإضافة للأركان الحركية لصغار السن.

كما أن للمركز علاقات جيدة مع المؤسسات الأخرى حيث أقام المركز يوماً مفتوحاً للأطفال الأيتام بالتعاون مع جمعية الإنسان لرعاية الأيتام، ودار الرعاية الاجتماعية بالرياض.

كما يقدم المركز عدداً من البرامج التي لها دوراً كبيراً في تنمية مهارات وقدرات عناصر المجتمع مثل إقامة دورات خاصة بالكمبيوتر بالتعاون مع (مركز المنار للكمبيوتر) كما يقدم دورات في اللغة الإنجليزية بالإضافة إلى وجود مقهى للإنترنت خاص بالفتيات، ويقدم المركز أيضاً دورة تجميل خاصة للفتيات لتنمية مهارتهن وقدرتهن للاعتماد على النفس.

وهناك العديد من الطموحات المستقبلية التي قد يكون في تطبيقها إضافة إلى نجاحات المركز التي تحققت في فترة زمنية قياسية، ومن هذه الطموحات: (توسعة القسم النسائي في المركز حيث من الملاحظ كثرة عدد الزائرات للمركز والعضوات

مقارنة بقسم الرجال، وإضافة مسبح مستقل لكبيرات السن مستقل عن المسبح الحالي، إضافة عدد من فصول محو الأمية نظراً للإقبال المتزايد من العضوات، إضافة قاعة للمحاضرات مستقلة للقسم النسائي عن قسم الرجال حيث إن قاعة (عبدالله النعيم) تعتبر قاعة مشتركة بين القسمين، بالإضافة إلى صالة خاصة بالأجهزة الرياضية. (المطيري، ١٤٢٢هـ : مركز الأمير سلمان).

جمعية الهلال الأحمر السعودي

إن جمعية الهلال الأحمر السعودي تأسست في عام ١٣٥٤هـ - ١٩٣٣م بأمر من جلالة الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن الفيصل طيب الله ثراه تحت مسمى (جمعية الإسعاف الخيرية) وكانت خدماتها مقتصرة على حجاج وزائري مكة المكرمة والمقيمين فيها وفي عام ١٣٨٣هـ - ١٩٦٣م صدر المرسوم الملكي رقم م/ ١٤ بإنشاء جمعية الهلال الطبية الإسعافية لأفراد المجتمع في شتى أنحاء المملكة، كذلك الإشراف على أعمال الإغاثة الخارجية التي تقدمها حكومة وشعب المملكة العربية السعودية للمحتاجين والمتضررين في العالم، وفي نفس العام انضمت الجمعية لعضوية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر حيث تمثل العضو (٩١) فيه كما تعتبر من الأعضاء المؤسسين في الأمانة العامة العربية لجمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر العربية. (مطوية، ١٤٢٠هـ : جمعية الهلال الأحمر السعودي).

إن لجمعية الهلال الأحمر السعودي إسهامات وقائية عن طريق الإعلام التليفزيوني في أوقات الحج حيث يكون هناك توعية للحجاج والمعتمرين بطرق الوقاية من الأمراض وضربات الشمس وكيفية إجراء الإسعافات الطبية الأولية لو حدث مكروه لا سمح الله.

كما تهتم جمعية الهلال الأحمر بالإسهام في التوعية الصحية للمواطنين عن طريق

تكثيف أعمال وبرامج التدريب لأفراد المجتمع حول الأسس السليمة للإسعافات الأولية وطرق تجنب الحوادث.

كما يهتم قسم النشاط الإعلامي في الجمعية بإصدار الإحصاءات السنوية والكتب التي توضح مبادئ الإسعافات الأولية بالإضافة إلى إصدار العديد من الكتيبات والنشرات التوعوية، كما وأن القسم الإعلامي قام بإنتاج العديد من التقارير التليفزيونية والإذاعية والصحفية عن الإسعافات الأولية وطرق تجنب الحوادث وكيفية مواجهتها، وقامت الجمعية بتنفيذ برنامج الأمير نايف لتدريب المواطنين على الإسعافات الأولية في معظم مناطق المملكة، كما بدأ تنفيذ برنامج مسعف العائلة في العديد من مناطق المملكة، وكثفت الجمعية من زياراتها للمدارس والمعاهد لإعطاء الدورات التدريبية والمحاضرات في الإسعافات الأولية للعنصر النسائي.

وفي إطار الدور العلاجي للجمعية فإن جمعية الهلال الأحمر السعودي تسعى في ممارسة مهامها الإنسانية عن طريق تقديم الخدمات الطبية الإسعافية لأفراد المجتمع بالمملكة في مرحلة ما قبل الوصول للمراكز العلاجية، كما وأن للجمعية نشاطات إغاثة خارجية وهى التي تقدمها المملكة العربية السعودية حكومة وشعباً للمحتاجين والمتضررين في شتى بقاع العالم.

أما الدور الإنمائي لجمعية الهلال الأحمر السعودي فإنه يتضح من خلال محاولة الجمعية تنمية مهارات وقدرات وإمكانيات عناصر المجتمع في التعرف على طريقة الإسعافات الأولية عن طريق تكثيف أعمال وبرامج التدريب لأفراد المجتمع حول الأسس السليمة للإسعافات الأولية وطرق تجنب الحوادث.

وتتضمن التطلعات المستقبلية لجمعية الهلال الأحمر السعودي الطموحات التالية:

- التوسع في نشر الخدمات الطبية الإسعافية من خلال زيادة عدد المراكز

الإسعافية على مستوى مناطق المملكة خاصة المدن الرئيسية وعلى الطرق السريعة.

- التوسع في نظام الاتصالات السلكية واللاسلكية بين غرف العمليات التابعة للهلال الأحمر وأقسام الطوارئ في المستشفيات.

- التوسع في إدخال نظام تقنية المعلومات لمباشرة الحالات الإسعافية عبر شبكة الحاسب الآلي.

- استخدام وسائل حديثة لنشر التوعية الإسعافية لأفراد المجتمع.

- تكثيف برامج التدريب على الإسعافات الأولية لتغطى معظم شرائح المجتمع.

- التوسع في إقامة مراكز التدريب النسائية على الإسعافات الأولية.

(مطوية، ١٤٢٠هـ: جمعية الهلال الأحمر السعودي).

كما تسعى الجمعية إلى الارتقاء بمستوى الوعي الإسعافي مما يخدم الدور الوقائي، تطمح إلى التوسع في تقديم الخدمة الطبية الإسعافية على مستوى الأحياء والمدن والقرى والهجر في جميع أنحاء المملكة من خلال الاستفادة من دعم القطاع الخاص لأغراض الجمعية. (درويش، ١٤٢٢هـ: اتصال).

المراجع

- الباشا، محمد فاروق، ١٩٩٦م، **التأمينات الاجتماعية ونظامها في المملكة العربية السعودية**، ط٢، مطابع معهد الإدارة العامة.
- السحيم، خالد سعيد، ١٤٢٠هـ، **التعليم الأهلي في المملكة العربية السعودية مأزق التكرار وسباق الابتكار**، وزارة المعارف.
- فايق، محمد حسن، ١٩٨٩م، **التأمينات الاجتماعية**، المبادئ النظرية، الجوانب الرياضية مع التطبيق على المملكة، ط١، مطابع سجل العرب.
- المنيع، عبدالعزيز، ١٤١٤هـ، **التعليم الأهلي في المملكة العربية السعودية**، تطوره - واقعة - عوامل النهوض به.
- دليل المدارس الأهلية، ١٤٢٢/ ١٤٢٣هـ، وزارة المعارف.
- سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية، ١٤١٦هـ، وزارة المعارف.
- متولي، مصطفي محمد، ١٤١٦هـ، **التعليم الأهلي ومسيرة التعليم في المملكة العربية السعودية**، نموذج مدارس الرياض للبنين والبنات، مدارس الرياض
- مجلة الكلية، ١٤٢١هـ، كلية الأمير سلطان الأهلية، العدد الأول.
- مجلة الكلية، ١٤٢٢هـ، كلية الأمير سلطان الأهلية، العدد الثاني.
- الرئاسة العامة لتعليم البنات، ١٤١٩هـ، **مسيرة تعليم البنات بالأرقام خلال تسعة وثلاثين عاماً**، بمناسبة الاحتفال المئوى لدخول الملك عبدالعزيز مدينة الرياض.
- الإدارة العامة للتعليم الأهلي، ١٤٢١هـ، **التعليم الموازى**، في المملكة العربية السعودية، وكالة الوزارة للتعليم الموازى.

مجموعة من الكتيبات والنشرات الصادرة من كلية الأمير سلطان الأهلية وكلية

الأمير سلطان لعلوم السياحة والفندقة وكذلك نشرات صادرة من وزارة المعارف.

- **الغرفة التجارية الصناعية،** مجموعة منشورات عن الغرف التجارية الصناعية الموجودة في: الرياض، جدة، المنطقة الشرقية، أبها، القصيم، نجران، القريات، الطائف.
- مطوية، ١٤٢٢هـ ، أنشطة المركز الرئيسية، مركز الأمير سلمان الاجتماعي.
- مطوية، ١٤٢٢هـ، القسم النسائي، مركز الأمير سلمان الاجتماعي.
- مطوية، ١٤٢٢هـ، مركز الأمير سلمان الاجتماعي.
- مجلة، ١٤٢٢هـ، الملتقى الاجتماعي، مركز الأمير سلمان الاجتماعي.
- التقرير السنوي، ١٩٩٧م، مركز سلمان الاجتماعي.
- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ١٤٢١هـ، المؤسسة العامة للتأمينات عطاء يتجدد، المؤسسة العامة للتأمينات (كتيب).
- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ١٤٢١هـ، منافع فرع الأخطار (مطوية).
- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ١٤٢٢هـ، الاشتراك الاختياري في نظام التأمينات الاجتماعية، (مطوية).
- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، ١٤٢٢هـ، التأمينات الاجتماعية، العدد ٧٦، (مجلة).

كشاف الموضوعات

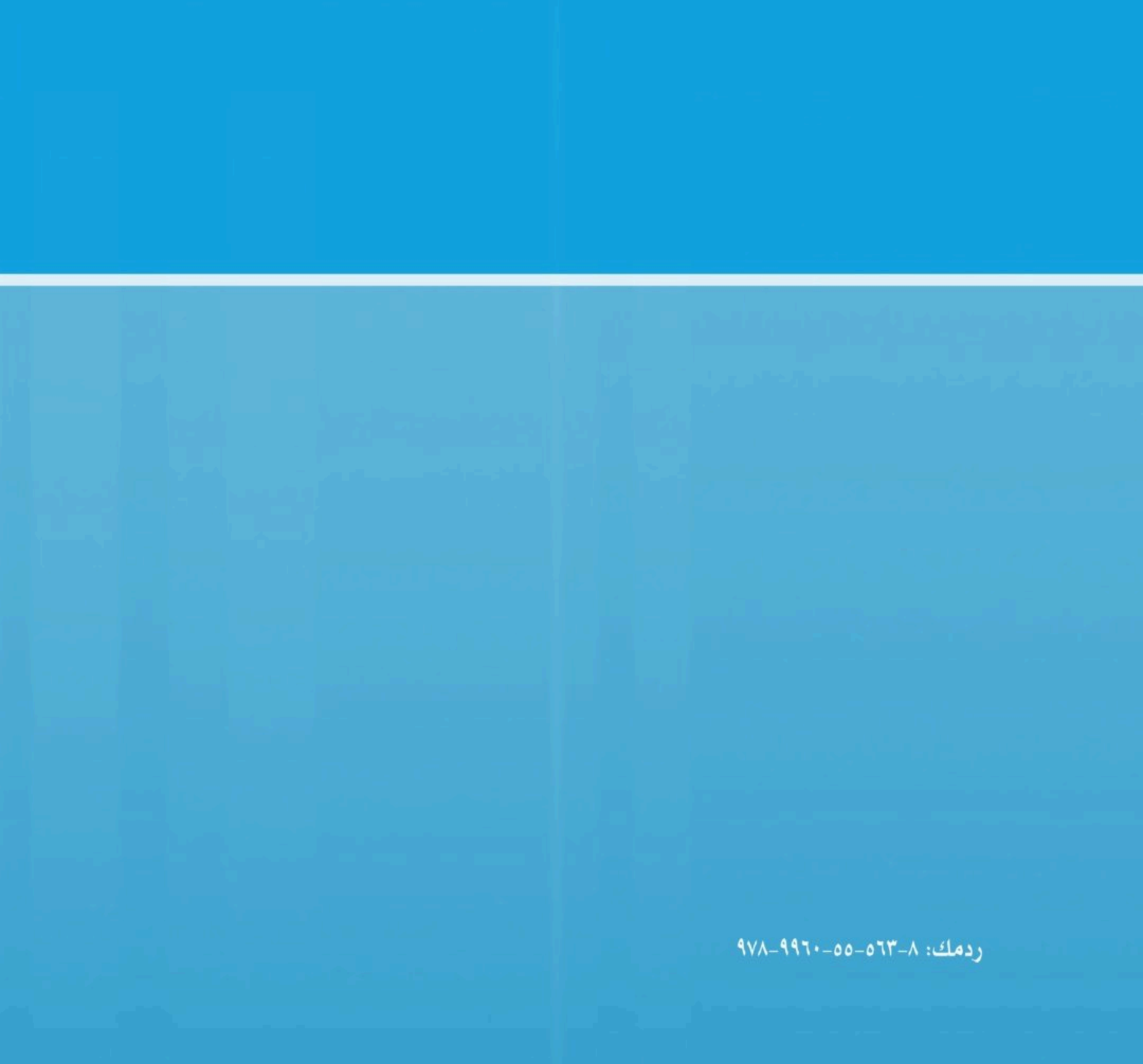
ض

ع

غ

ق

ك



ردمك: ٨-٥٦٣-٥٥-٩٩٦٠-٩٧٨